أثر استخدام أنظمة المقاصة الألكترونية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء

إعداد الطالبة

صبا عيد سليم فاخوري

المشرف

د. هيثم حمود الشبلي

أستاذ مشارك

قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات درجة الماجستير

في تخصص ادارة الأعمال

كلية الدراسات العليا في جامعة البلقاء التطبيقية

السلط- الأردن

2014/4/8

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ ١٨/٤/٢٠١٤

أعضاء لجنة المناقشة	التوقيع
الدكتور هيثم حمود الشبلي رئيساً استاذ مشارك، نظم معلومات ادارية	....
الاستاذ الدكتور سليمان اللوزي، عضواً استاذ دكتور ، الادارة	....
الدكتور فادي قطيشات، عضواً أستاذ مشارك، نظم معلومات ادارية	....
الدكتور هاني ارتيمة ، عضواً استاذ مشارك،ادارة اعمال, الجامعة العلوم الاسلامية	....

تعهد وإقرار

أنا الطالبة صبا عيد سليم فاخوري الموقعة أدناه اقر بأن جميع المعلومات الواردة في رسالة الماجستير بعنوان (أثر استخدام أنظمة المقاصة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء) بإشراف د هيثم حمود الشبلي من إنتاجي الشخصي خلال دراستي في جامعة البلقاء التطبيقية وأتحمل كافة المسؤوليات المترتبة على ذلك في حال ثبوت عكس ذلك. كما و أفوض الجامعة حق تصوير الرسالة كليا" أو جزئيا" وذلك لغايات البحث العلمي والتبادل مع المؤسسات التعليمية والبحثية والجامعات.

الاسم: صبا عيد سليم فاخوري

التوقيع: ....

الإهداء

إلى روح والدي الغالي على قلبي الذي عاش حياته متفانيا"لإسرته

ذلك الرجل القدوة الذي أعطى دون أن ينتظر المقابل

إلى الشمعة التي تحترق لتنير لي درب الحياة الحالكة

إلى نبع العطاء والفداء

إلى والدتي الحنونة

إلى رفاق درب حياتي إلى أخي شادي ، إلى أختي تانيا

إلى كل من يحب النجاح والتوفيق

أصدقائي وزملائي

إليهم جميعا" أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع وفاء" وتقديرا"ومحبة ودعاء

شكر وتقدير

شكر خاص

للدكتور هيثم حمود الشبلي

الذي تفضل بالإشراف على هذه الدراسة والذي لم يبخل علي بوقته صباحا" أو مساءا" للرد

على أي إستفسار أو توجيه النصح اللازم لإنجاز هذا العمل

فكل الإحترام والتقدير لهذا الأستاذ الذي يسخر جل وقته لخدمة البحث العلمي

كما أتقدم بالشكر الجزيل

إلى الهيئة التدريسية في جامعة البلقاء التطبيقية / كلية عمان الجامعية وعلى رأسهم

د. مازن قطيشات الذي وفر لي الدعم والتشجيع اللازمين لإنجاز هذه الدراسة .

وفي النهاية يسرني أن أتقدم بالشكر لكل من قدم لي يد العون والمساعدة في إتمام هذه

الرسالة.

الباحثة

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

ملخص

أثر إستخدام أنظمة المقاصة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة

إعداد

صبا عيد سليم فاخوري

المشرف

الدكتور هيثم حمود الشبلي

استاذ مشارك

هدفت هذه الدراسة فحص الواقع الحالي لنظام المقاصة الإلكترونية، (القواعد التنظيمية، الإمكانات الفنية، الموارد البشرية، الجدوى الإقتصادية)، وأثره على جودة الخدمات المصرفية المقدمة.

وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، وقد إعتمدت الباحثة على الإستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية، فقد صممت الإستبانة تتناسب مع موضوع الدراسة وفرضياتها، وقد تم توزيع (200) إستبانة على موظفين بعض البنوك الأردنية (مدير، مساعد مدير، موظف إداري، موظف تنفيذي)، وقد تم إسترداد (175) إستبانة.

واستخدم برنامج التحليل الإحصائي "SPSS " لتحليل بيانات الدراسة وإستخراج النتائج وكان من أهم نتائج الدراسة، أن هناك دور لنظام المقاصة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك الأردنية، حيث يبرز هذا الدور من خلال إلتزام البنوك الإردنية بإنجاز عملية

وكان من أهم توصيات الدراسة: بأن يتم تطوير الخدمات المقاصة الإلكترونية لتصبح إحدى الخدمات المصرفية المقدمة عن طريق شبكة الإنترنت المتاحة للعملاء من منازلهم مع مراعاة كافة المخاطر التقنية والفنية والإحتيال، كما أوصت الباحثة بضرورة القيام بحملات ترويجية وتسويقية تهدف إلى زيادة وعي عملاء البنك بالمزايا والفوائد التي يحصلون عليها عند تعاملهم مع نظام المقاصة الإلكترونية لتحصيل أموالهم بدلا"من الصرف النقدي من أجل زيادة الإقبال على هذه الخدمة.

الفصل الأول

الاطار العام للدراسة

- المقدمة
- مشكلة الدراسة
- أهمية الدراسة ومبارتها
- أهداف الدراسة
- متغيرات الدراسة وأنموذج الدراسة
- فرضيات الدراسة
- التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة.

1-1 المقدمة

فتح التطور التكنولوجي في مجال المعلوماتية آفاقا" واسعة حول تنمية الادارات وتحديث أنظمتها وأساليبها وآلية العمل فيها مما ينعكس على الأفراد، وعلى كل من المؤسسات العامة والخاصة في صورة إنجاز خدمات بشكل أكثر تطورا"وفاعلية. ومن هذه المؤسسات التي ينعكس عليها التطور التكنولوجي هو القطاع المصرفي، حيث يعد هذا القطاع في الاقتصاديات الحديثة من أهم القطاعات، والذي يعتبر حلقة إتصال الأكثر أهمية بين العميل أو المستثمر ومصادر التمويل، وبفعل اتساع وتشعب أنشطته، أصبح تطوره ومتانة مراكزه المالية، المعيار المهم الذي يحكم على سلامة الاقتصاد.

لذا، يعتبر التطور التكنولوجي من بين المواضيع الهامة التي تطرح نفسها بقوة داخل المؤسسات المصرفية، خاصة بعد حصول تطور كبير في التزاوج بين المصارف والتكنولوجيا، أي بناء واستخدام نظم مصرفية متقدمة جدا تساير آخر التطورات في القرن الواحد والعشرين، لتقديم خدمات تتفق مع رغبات العملاء. وأدت الابتكارات التقنية المتواصلة إلى التنافس الشديد بين المؤسسات المصرفية في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية لتعزيز حصتها في السوق المصرفي أو تخفيض التكاليف وتوسيع نشاطاتها داخل أو خارج حدودها الوطنية(أحمد،15،2009) .

والقطاع المصرفي في معظم بلدان العالم ومنها الأردن يؤمن بالتكنولوجيا وقدرتها على مساعدة البنوك في الانطلاق والتحول السريع، فاستخدام تكنولوجيا المعلومات أصبح مطبقا" على نطاق واسع في البنوك الاردنية، بحيث أدركت هذه البنوك باكرا ضرورة صياغة رؤية مستقبلية تنسجم وواقع التطورات التكنولوجية الحديثة للصناعة المصرفية والمالية (بن لشهب ،1،2011).

لذلك يعتبر الأردن من أوائل البلدان التي عملت على إدخال مقاصة الشيكات في المرحلة الرقمية وتبني ما يسمى بالمقاصة الإلكترونية للشيكات، ويعتبر هذا النظام من أحدث الأنظمة المصرفية وأكثرها تطورا"، بحيث يعمل هذا النظام على تنفيذ عملية التقاص للشيكات إعتمادا على صور ومعلومات الشيكات المتداولة من خلال شبكة إتصالات آمنة وسريعة تربط فروع البنوك المرخصة ومراكزها الرئيسية بمركز التقاص الرئيسي في البنك المركزي، وبالتالي فقد تم التوقف عن تداول الشيكات الورقية لأغراض التقاص الإلكتروني، وقد استوجبت المقاصة الإلكترونية للشيكات إعادة طباعة الشيكات ضمن مواصفات مناسبة تحدد القياسات ونوع الورق ومواصفات خط الترميز ونوع الطباعة، حيث تم سحب الشيكات القديمة وغير المتوافقة مع المواصفات المطلوبة من التداول تدريجيا" بعد أن أصبحت غير قابلة للتقديم.(الشبلي،2011، 148)

ونظرا لأهمية المقاصة الالكترونية في القطاع المصرفي الاردني سيتم دراسة هذا الموضوع وأثره على جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، التي تعتبر جوهر العمل المصرفي والشريان الحيوي الذي يمد المؤسسة البنكية بدماء جديدة متدفقة، مثل المزيد من العملاء الموالين، والمزيد من الربحية، علاوة على دور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية عن غيره من البنوك الأردنية .

1-2 مشكلة الدراسة:

بناء على مجموعة الدراسات السابقة مثل (الصوف، 2011)، (الشبلي، 2011)، (عزام، 2011)، (جريسات، 2007)، (بن لشهب، 2011)،(أبو النادي، 2008)، تبين أن عملية استخدام نظام المقاصة الإلكترونية متطلب رئيسي لمجاراة تلك التطورات في عالم التكنولوجيا الحديثة، فإن تفعيل النظام من خلال طبيعة الدور الذي تلعبه ابعاد نظام المقاصة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية، ونظرا" لمحدودية البحوث التطبيقية التي أهتمت بتحديد تأثير استخدام نظام المقاصة

ومن هذا المنطلق تتمحور مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر استخدام أنظمة المقاصة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة؟

ويتفرع من سؤال الدراسة الرئيسي الأسئلة التالية:

1. ما هو واقع استخدام نظام المقاصة الإلكترونية في القطاع المصرفي الأردني؟
2. هل يوجد جدوى إقتصادية من استخدام نظام المقاصة الإلكترونية في القطاع المصرفي الأردني؟
3. ما الإمكانات الفنية والمواردالبشرية والقواعد التنظيمية المتاحة لإستخدام نظام المقاصة الإلكترونية؟

1-3 أهداف الدراسة:

تتلخص أهداف الدراسة بما يلي:

1- دراسة الواقع الحالي لنظام المقاصة الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية المقدمة.
2- دراسة الإمكانات الفنية والموارد البشرية والقواعد التنظيمية المتوفرة لدى القطاع المصرفي الأردني والتي تساعد على إستخدام نظام المقاصة الإلكتروني.
3- التعرف إلى مدى الدعم التي تقدمه الأدارة العليا لإستخدام نظام المقاصة الإلكترونية.
4- تقديم التوصيات اللازمة من أجل تعزيز دور نظام المقاصة الإلكترونية في تطوير وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة.

5- محاولة تطوير نظام المقاصة الإلكترونية وذلك للوفاء بمتطلبات العملاء.

1-4 أهمية الدراسة ومبرراتها:

كان نظام المقاصة الإلكترونية في البنوك الأردنية يتسم بالأهمية البالغة من خلال الدور المهم الذي يلعبه في تحصيل قيمة الشيكات بكفاءة وفاعلية وما له من أثر في تحقيق خدمات مصرفية ذات جودة عالية، وبالتالي توفير معلومات دقيقة لمتخذي القرار، الأمر الذي يساهم في تحسين وتطوير أداء تلك الخدمات بما فيها نظام المقاصة الإلكترونية وإمكانية أن يرفع من فعاليتها في القطاع المصرفي الأردني، و أن يؤثر على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك، مما يعزز دورها في الرقابة على جميع الأعمال والخدمات المصرفية، وعلى الإستمرارية وتطوير أداء تلك البنوك إيجابا"، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة حصتها السوقية وقدرتها على المنافسة. لذا تنبع هذه المبررات وأهميتها من :

1- تساهم هذه الدراسة في بيان نقاط القوة والضعف في نظام المقاصة الإلكتروني المستخدم في القطاع المصرفي الأردني.

2- تساهم هذه الدراسة في التطوير والتفاعل مع تقنيات التكنولوجيا الحديثة التي تنبع منها أهمية نظام المقاصة الإلكترونية حيث تعمل على تعزيز الكفاءة التي تؤثر على رفع كفاءة العاملين وتطوير أدائهم مما ينعكس بشكل ايجابي على جودة الخدمة المصرفية المقدمة.

3- بيان أهمية نظام المقاصة الإلكترونية كأحد أنظمة التكنولوجيا الحديثة في قطاع البنوك عالميا"وفي الأردن بشكل خاص.

4- قلة الدراسات والأبحاث التي تناولت نظام المقاصة الإلكنرونية، فهي محاولة من قبل الباحثة لإثراء الموضوع ومعالجته.

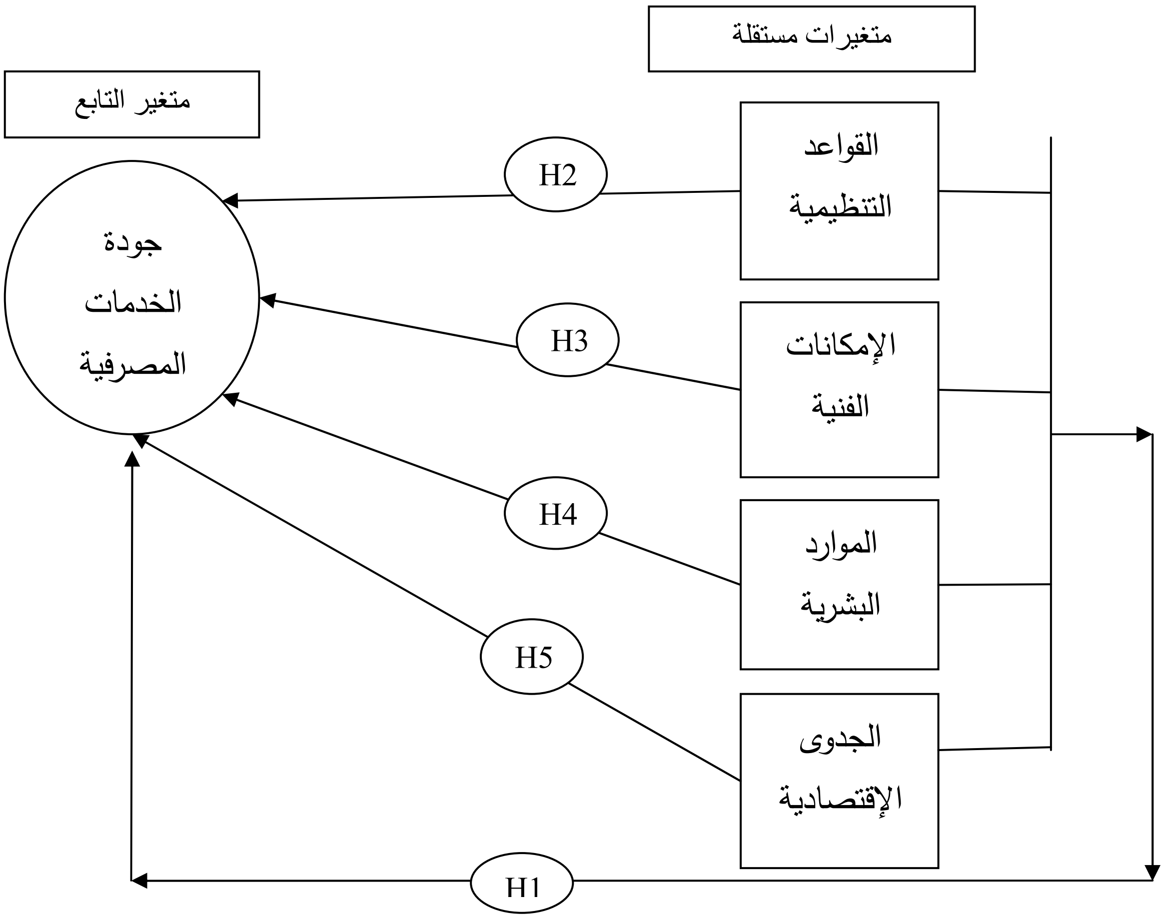
1-5 متغيرات الدراسة وأنموذج الدراسة:

1-5-1 متغيرات الدراسة :

تـم تطـوير أنمـوذج الدراسـة فـي ضـوء مراجعـة أدبيـات الدراسـة والبحـوث ذات الصـلة (الشبلي(2011)، الصوف(2011)، عزام(2011)، جريسات(2007)، بن لشهب(2011)، القواسمي ا(2009)، جاسم(2010)، لوصيف(2008-2009)، الجمل(2009)، أبو النادي(2008)) وقد تألف أنموذج الدراسة من متغير مستقل واحد ومتغير تابع مبينين في الشكل رقم (1-1)، حيث اشتملت الدراسـة علـى المتغيـر المسـتقل وهـو نظـام المقاصـة الالكترونيـة بدلالـة أبعـاده (القواعـد التنظيميـة و الامكانات الفنية والموارد البشرية، الجدوى الإقتصادية).

والمتغير التابع: جودة الخدمات المصرفية المقدمة.

1-5-2 أنموذج الدراسة:



شكل رقم (1-1) إنموذج الدراسة

مصدره:(الباحثة)

1-6 فرضيات الدراسة:

<u>**الفرضية الرئيسية :**</u>

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (α≤ 0.05) بين نظام المقاصة الالكترونية ، وجودة الخدمات المصرفية المقدمة.

وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- H02: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين القواعد التنظيمية الموجودة في القطاع المصرفي الاردني لاستخدام نظام المقاصة الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية المقدمة
- H03: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الامكانات الفنية المتاحة في القطاع المصرفي الاردني لاستخدام نظام المقاصة الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية المقدمة
- H04: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الموارد البشرية المتاحة في القطاع المصرفي الاردني لاستخدام نظام المقاصة الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية المقدمة
- H05: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الجدوى الإقتصادية المتاحة في القطاع المصرفي الاردني لاستخدام نظام المقاصة الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية المقدمة.

1-7 التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة:

1- تعريف المقاصة الإلكترونية:

هو نظام يعمل على تسهيل عملية تبادل المعلومات (والتي تشمل بيانات وصور ورموز الشيكات) بوسائل إلكترونية من خلال مركز المقاصة الإلكترونية في البنك المركزي الأردني وتحديد صافي الأرصدة الناتجة عن هذه العملية في وقت محدد

2- القواعد التنظيمية :

هي عبارة عن توفر البنية التحتية من الناحية القانونية (legal Infrastructure) من خلال السياسات والإجراءات المتبعة لتطبيق القوانين والشروط التي تحكم الشيكات سواء كانت صادرة أو واردة وبالإضافة لأنواعها وطرق صرفها .

3-الإمكانات الفنية :

هي عبارة عن توفر البنية التحتية من الناحية الفنية عن طريق توفر نظم اتصالات متطور (Communication Infrastructure) التقنية الضرورية لضمان وجود تكنولوجيا معلوماتية راقية و قابلة للتطور و التحديث عند الضرورة، لإكتساب المهارات الأساسية المتعلقة بآلية إستخدام نظام المقاصة الإلكترونية بسرعة والدقة المطلوببين .

4-الموارد البشرية :

مستخدمين نظام المقاصة الإلكترونية من موظفين البنوك الأردنية المؤهلين لهذا العمل حيث انها إدارة القوى العاملة للنظام أو الموارد البشرية. وتختص بجذب الموظفين، والاختيار، التدريب، التقييم ومكافئة الموظفين، وأيضاً متابعة قيادة المنظمة والثقافة التنظيمية، لتوفير الموظفين المؤهلين لاستخدام نظام المقاصة الإلكترونية .

5-الجدوى الاقتصادية :

تتناول دراسة الجدوى تحديد ما إذا كان لنظام المقاصة الإلكترونية جدوى إقتصادية أم لا، وتهتم دراسة الجدوى بصورة إستثنائية في تحديد التكاليف الإجمالية للنظام ومقارنتها بالمزايا والمنافع المنظورة وغير المنظورة في المستقبل القريب أو البعيد، أي تحديد الجدوى الإقتصادية للنظام Economic Feasibility.

6-جودة الخدمات المصرفية المقدمة

إن جودة الخدمة هي درجة التفاوت بين الجودة المتوقعة من قبل العملاء، والجودة المدركة من قبل العملاء، فإذا كانت الخدمة تقدم بشكل يوازي أو يفوق توقعات العملاء فإن العملاء هنا يدركون أن الخدمة المقدمة تتمتع بالجودة المطلوبة، أما إذا جاءت أقل من توقعات العملاء، فهنا تكون الخدمة سيئة، أو أقل من المستوى المطلوب.

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

- لمحه تاريخية عن تطور آلية تحصيل الشيكات (المقاصة)
- المقاصة الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات المصرفية
- القواعد التنظيمية لنظام المقاصة الإلكترونية
- الإمكانات الفنية لنظام المقاصة الإلكترونية
- الموراد البشرية ومستخدمين نظام المقاصة الإلكترونية
- الجدوى الإقتصادية لنظام القاصة الإلكترونية
- جودة الخدمات

الاطار النظري

2-1المقدمة:

إن التطور والتقدم التكنولوجي الذي نشهده اليوم، يعتبر من أهم المواضيع التي تغزو بقوة المؤسسات المصرفية ، فإن الخدمات المصرفية المقدمة تركز بشكل كبير جدا" على التكنولوجيا، حيث يعتبر نظام المقاصة الإلكترونية قفزة نوعية في مجال العمل المصرفي الذي سهل عملية تحصيل ونقل الأموال والشيكات المتداولة بين البنوك.

2-2 <u>لمحة تاريخية عن تطور تحصيل الشيكات (المقاصة):</u>

من المتعارف عليه أن البنك يقوم بصرف دفاتر شيكات لأصحاب الحسابات الجارية وذلك لتسهيل عملية السحب، إذ يجوز السحب من الحسابات الجارية شخصيا، أو بشيكات تحرر لمستفيدين آخرين غير أصحاب الحسابات الجارية أو قد يكون لهم حسابات جارية لدى البنك نفسه وكذلك الحال تفعل باقي البنوك لأصحاب الحسابات الجارية لديها، وهذه الشيكات التي تحرر للمستفيدين قد تقدم للصرف وقد تودع بالحساب.

وهذا يعني أنه في البنك الواحد قد يودع لديه من قبل عملائه شيكات مسحوبة على حسابات جارية لديه أو على حسابات جارية لدى البنوك الأخرى، فإذا كانت مسحوبة على حسابات جارية لديه فإنه يتم تحصيلها مباشرة وإضافتها لحساب العميل المودع وتخفيضها من حساب ورصيد العميل الساحب.

أما الشيكات التي تودع بالبنك وتكون مسحوبة على حسابات جارية لدى البنوك الأخرى فيتم تجميعها يوميا" ويتم تبادلها بين البنوك المختلفة ليتم تحصيلها ويتم هذا التبادل في قسم خاص بالبنك المركزي يسمى قسم المقاصة. (شقير،آخرون،2008،55)

2-2-1 نظام المقاصة :

تعريف النظام: هو مجموعة عناصر متفاعلة فيما بينها، لأجل تحقيق هدف محدد. أو ببساطة مجموعة من النظم المتفاعلة .(السالم، 1988).

تعريف المقاصة: المقاصة في اللغة، مصدر قاصه إذا كان عليه دين مثل ما على صاحبه فجعل الدين في مقابلة الدين، المقاصة في اصطلاح الفقهاء: عرفها ابن جزئ من فقهاء المالكية بأنها: اقتطاع دين من دين(السالم، 1988).

تعريف نظام المقاصة: يمكن تعريف نظام المقاصة في أعمال البنوك بأنه النظام الذي يستخدم لتغطية مدفوعات الشيكات بين البنوك، حيث يقوم كل بنك بتقديم الشيكات المودعة لديه إلى غرفة المقاصة ليتم تحصيل قيمتها، وقيد نتيجة المقاصة (الشبلي، 2011، 148).

ويعود تاريخ المقاصة بين البنوك إلى بدايات القرن التاسع عشر، حيث كانت المقاصة تتم بواسطة مندوبي البنوك العاملة في منطقة لندن،حيث كان كل مندوب يذهب إلى البنوك الأخرى بنفسه ويقدم الشيكات المسحوبة على كل بنك والحصول على قيمتها نقدا".

ومع تزايد عدد البنوك، وتزايد عدد الشيكات أصبحت هذه العملية صعبة، ومعقدة ، مما جعل البنوك تبحث عن طريقة أسهل فجاءت فكرة أن يجتمع مندوبوا البنوك في مكان محدد لتبادل الشيكات

2-2-2 غرفة المقاصة بالبنك المركزي الأردني:

هذه الغرفة تابعة للبنك المركزي الأردني ويتم إدارتها بواسطة موظفين من نفس البنك .

وتقوم الغرفة المذكورة بتنظيم عملية تبادل الشيكات بين البنوك المحلية ، على أساس ما يلي:

1. يتم فتح حساب لكل بنك لدى البنك المركزي الأردني.
2. يقوم مندوب من كل بنك بحضور جلسة المقاصة في الوقت الذي يحدده البنك المركزي وفي البلد التي يحددها البنك المذكور، وجرت العادة أن تعقد الجلسة يوميا" في كل من عمان وإربد.
3. يقوم مندوب كل بنك بتسليم الشيكات المسحوبة على البنوك الأخرى لمندوب كل بنك ، بحيث يتم حصر نتيجة الجلسة من البنك المركزي الأردني وقيد قيمة النتيجة لصالح البنك أو على حسابه.(قاقيش،2004، 39-40).

3-2-2 وظائف قسم المقاصة: وقد تم تلخيصها فيما يلي:

1- إستلام الشيكات المودعة من قبل عملاء البنك بحساباتهم والمسحوبة على حسابات جارية لدى البنوك الأخرى وفروعها.

2- تبويب هذه الشيكات وفرزها إلى مجموعات حسب البنك المسحوبة عليه شيكات كل مجموعة.

3- تفريغ هذه الشيكات في كشف خاص بكل بنك يسمى إرسالية شيكات للمقاصة، فمثلا"إذا كان لدى البنك شيكات مسحوبة على خمس بنوك أخرى فيجب عليه تنظيم خمس إرساليات.

4- بعد تنظيم الإرساليات السابقة لكل بنك ولكل فرع يتم تنظيم إرسالية موحدة بكل الشيكات المسحوبة على البنك المعني وفروعه.

5- يتم تعبئة نموذج تقديم شيكات للمقاصة الذي يكون معد لهذه الغاية على نسختين وهذا النموذج أو الكشف يشتمل على أسماء كل البنوك المشتركة بالمقاصة، ومقابل كل منهم بجهة الشيكات المستلمة والمقدمة منه وبالجهة الأخرى الشيكات المسحوبة عليه ويعبأ هذا النموذج على مرحلتين، المرحلة الأولى بالشيكات المقدمة من البنك والمسحوبة على البنوك الأخرى وتتم قبل بدء جلسة المقاصة ومن واقع الإرساليات التي تم إعدادها ،أما المرحلة الثانية فتتم أثناء جلسة المقاصة وبالشيكات المقدمة من البنوك الأخرى والمسحوبة على حسابات جارية لدى البنك ويتم ذلك من واقع الإرساليات التي تستلم من البنوك الأخرى بهذه الشيكات.

6- يدقق النموذج تقديم الشيكات من مدير غرفة المقاصة الذي هو موظف من موظفي البنك المركزي ويعود به مندوب البنك إلى بنكه الذي يستلم منه النسخة الثانية من نموذج التقديم ومن واقعها تنظم المستندات والإشعارات اللازمة. (شقير، 2008، 56-57)

تقوم إدارات البنوك بمراقبة نتيجة جلسة المقاصة يوميا"، وذلك من أجل إستثمار الأموال التي تقيد لحساب البنك في حالة أن تكون نتيجة الجلسة لصالح البنك، ولمراعاة تسديد نتيجة الجلسة في حسابه لدى البنك المركزي الأردني إذا كانت نتيجة الجلسة على هذا البنك.

7-عند إنتهاء جلسة المقاصة، يقوم مندوب كل بنك بحمل الشيكات المسحوبة على بنكه وأخذها إلى مكان الذي يتم فيه التعامل مع هذه الشيكات، وعادة يكون لدى البنوك قسم يسمى قسم المشتراه، يقوم بهذه المهمة.(شقير، 2008، 56-58).

2-2-4 المقاصة الآلية :

باشـر البنـك المركـزي الأردنـي بمكننـة أعمـال المقاصـة فـي الأردن إعتبـارا" مـن 5-7-1997.

الأسباب الداعية لإستخدام المقاصة الآلية :

1- تخفيض الجهد اليدوي في التحضير لجلسة المقاصة سواء أعمال التحضير للجلسة أو بعد إنعقاد الجلسة، حيث أصبح إدخال وتدقيق قيمة الشيكات يتم آليا"، كما أصبحت القيود الخاصة بالتحضير للجلسة تتم آليا".

2- فرز الشيكات في جميع مراحل المقاصة سواء للشيكات المشتراه أو شيكات المقاصة آليا".

3- عدم الحاجة لأعداد كشوفات يدوية لجلسة المقاصة .

4- زيادة الدقة في العمل.

5- إستخراج الكشوفات اليومية والشهرية والسنوية المطلوبة عن الشيكات المرسلة لجلسة المقاصة آليا".

6- تخفيض مدة التقاص، مما يعني عدم تعليق الشيكات لفترات طويلة.(قاقيش،2004، 42-43).

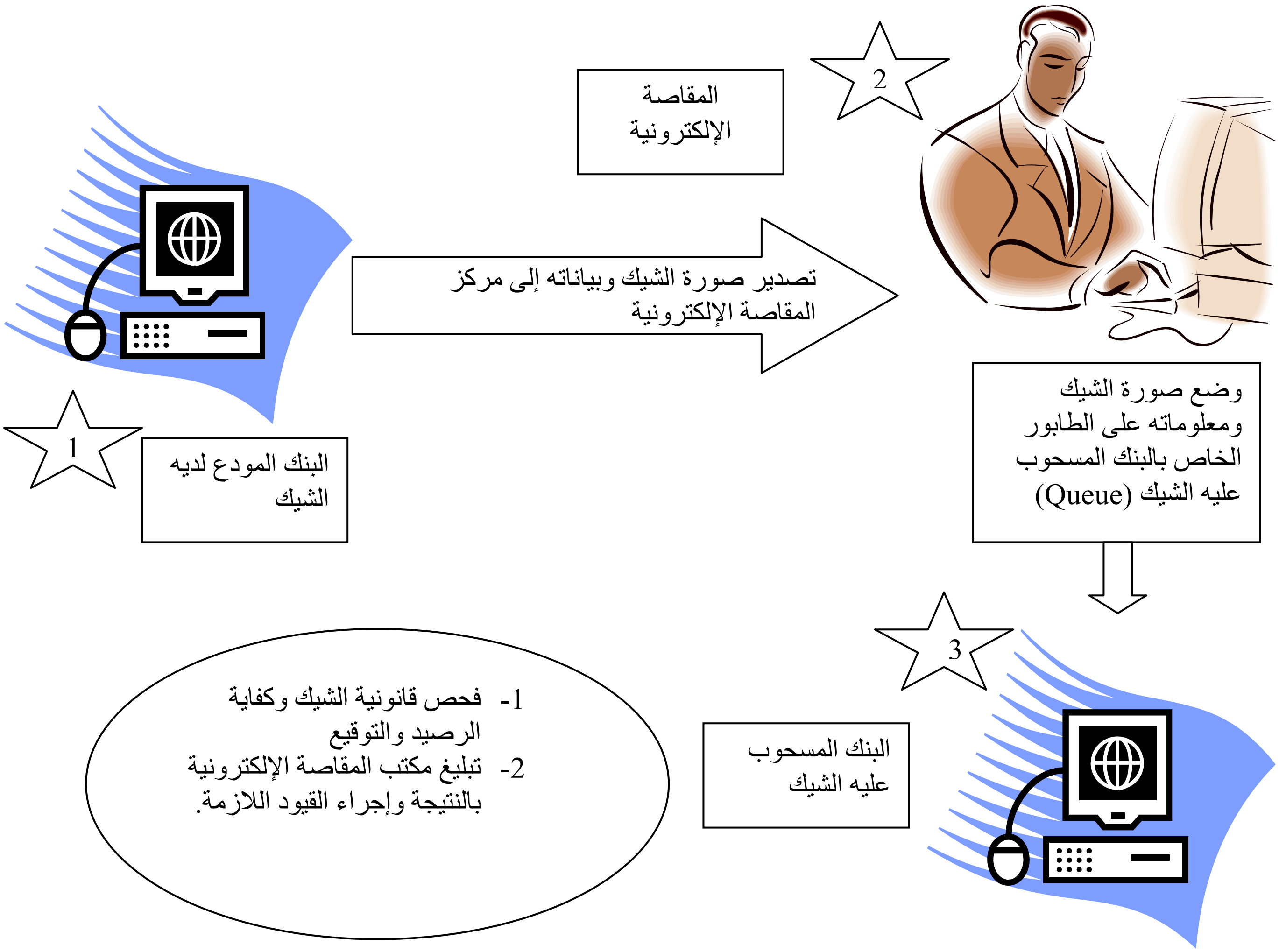
2-2-5 دواعي تطوير المقاصة الآلية:

- وضع حلول لبعض المشاكل الفنية في نظام المقاصة الآلية.
- تقادم الأجهزة الرئيسية وملحقاتها.
- بطء الشبكة.

بعد مرحلة المقاصة الآلية، بدء العمل بنظام المقاصة الإلكترونية في جميع البنوك الأردنية في الربع الثاني من عام 2007، إستنادا" إلى أحكام الفقرة (ب) من المادة (37) من قانون البنك المركزي رقم (23) لسنة 1971 وتعديلاته ، والمادة (92)من قانون البنوك رقم (28)لسنة 2000، والمادة (29) من قانون المعاملات الإلكترونية المؤقت رقم (85)لسنة 2001 ،حيث يعتبر الأردن من أوائل البلدان التي طبقته (القواسمي ،2009،1).

تعتمد المقاصة الإلكترونية على تداول صور (Image-Based) ومعلومات الشيكات فيما بين البنوك والبنك المركزي إلكترونيا" من خلال شبكة اتصالات سريعة وأمينة، وتنفيذ عملية التقاص فورا" (ON-LINE) من خلال التجهيزات الحاسوبية المناسبة .

تقسم عملية المقاصة الإلكترونية إلى قسمين، ما يتعلق بالشيكات الواردة والمسحوبة على عملاء البنك والمودعة في حسابات البنوك الأخرى والقسم الآخر هو الشيكات الصادرة المسحوبة على عملاء لدى البنوك الأخرى والمودعة في حسابات نفس البنك، والشكل التالي(شكل رقم 2-1) يوضح ذلك.



شكل رقم (2-1) المقاصة الإلكترونية

المصدر: (وجيه،2013،المقاصة الإلكترونية، مركز تدريب بنك الأردن)

- تسعى البنوك المركزية في كل أنحاء العالم إلى تحقيق هدفها المتمثل بالاستقرار النقدي، من خلال توفير البيئة المصرفية الكفؤة، والبنك المركزي الأردني كغيرة كثف جهوده في الآونة الأخيرة لتحقيق سلامة الوضع المالي للجهاز المصرفي الأردني وتعزيز منعته لتمكينه من المنافسة، ووضح البنك المركزي الأردني أهداف استخدام نظام المقاصة الإلكترونية التي تتلخص بالآتي:

- الإنتقال من نظام المقاصة الآلي الى نظام المقاصة الالكتروني للشيكات.
- التوقف عن تداول الشيكات الورقية لغاية التقاص عند مرحلة إيداعها في البنوك.
- تحصيل الشيكات حق نفس اليوم لكافة مناطق المملكة.
- زيادة الثقة بالشيكات كأداة وفاء.
- الحد مأمكن من زيادة حجم الشيكات المعادة.

6-2-2 الفوائد من تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية:

❖ **بالنسبة للبنوك**

- معرفة وضع البنك المالي في وقت محدد مسبقا".
- التوظيف الأمثل للأموال لدى البنوك.
- الحصول على معلومات وإحصائيات دقيقة عن الشيكات ونظام أرشفة دقيق وسريع.
- التقليل من مخاطر نقل الشيكات الورقية من وإلى البنوك.
- إمكانية الحصول على صور وبيانات عن الشيكات من خلال نظام المقاصة الألكترونية بسرعة وسهولة.
- يعمل النظام على مدار 24 ساعة وبالتالي هناك متسع من الوقت لإرسال الشيكات مهما كان عددها.

❖ **بالنسبة للعملاء**

- أصبح تحصيل الشيك يتم في نفس اليوم الذي يتم إيداعه فيه، حيث كان سابقا" قبل تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية يستغرق تحصيل قيمة الشيك أربعة أيام عمل، مما أدى إلى توفير الوقت.
- معرفة وضع الشيك مقبول أو مرفوض في نفس اليوم ، أي أن نتيجة تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية، تتوفر وظيفة إستعلام عن وضع الشيك سواء كان قيمته مقبولة أو تم إعادة الشيك لأي السبب من الأسباب التي سوف نذكرها لاحقا" في نفس اليوم.

- يقيد مبلغ الشيك في حساب المستفيد في نفس اليوم(إذا كان الإيداع قبل الساعة 12:00 ظهرا") أو في يوم العمل التالي (إذا كان الإيداع بعد الساعة 12:00 ظهرا").
- زيادة الثقة بالشيكات والتعامل بها.

جميع هذه الفوائد مطبقة على جميع البنوك العاملة في المملكة الإردنية الهاشمية

الغطاء القانوني لتشغيل النظام

- قانون البنك المركزي الأردني.
- قانون المعاملات الإلكترونية.
- أصول وقواعد العمل والتعليمات الخاصة بالمقاصة الإلكترونية .

2-2-7 مميزات المقاصة الإلكترونية بالمقاصة الآلية

جدول رقم (2-1): مقارنة مميزات المقاصة الإلكترونية بالمقاصة الآلية

المميزات	المقاصة الإلكترونية	المقاصة الآلية
تسريع مدة التقاص والتحصيل	يوم عمل (نفس يوم التقديم)	2-3 أيام عمل إبتداء من يوم التقديم
زيادة كفاءة ودقة العمل	عالية	متوسطة
نسبة توفير الوقت وتقليل التكلفة	عالية	متوسطة
نسبة تقليل المخاطر	عالية	متوسطة
سرعة توفير المعلومات الإحصائية	عالية	متوسطة
التوافق مع التطورات التكنولوجية	عالية	متوسطة
توفير موقع بديل	مقاصة -إربد	المقاصة اليدوية
توفير أرشيف وطني للصور والمعلومات	(15) سنة	(30) يوم
العلاقة مع الأنظمة الأخرى	قوية	متوسطة
كلفة إدارة الشيكات	متوسطة	عالية

المصدر (.وجيه، 2013، المقاصة الإلكترونية، مركز تدريب بنك الأردن)

يبين الجدول رقم (2–1)، المقارنة بين المقاصة الإلكترونية والمقاصة الآلية الخاص بمميزات كل منهما، حيث تبين لنا أن المقاصة الإلكترونية هي الحل الأفضل لتطوير عملية التقاص

2–3 المقاصة الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمات المصرفية المقدمة :

المقاصة الإلكترونية هي إحدى الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الأردنية، نتيجة التطور في الإتصالات والتكنولوجيا، وان ذلك يتطلب توفر مستوى عالي من جودة الخدمات المصرفية المقدمة من البنوك بشكل عام .

ان التطور في الإتصالات وما ترتب عليه من أنتقال الثقافات وتبادل المعلومات جعل العميل يسعى للحصول على الخدمات الأفضل في مستوى الجودة ليس على أساس المعروض أمامه منها محليا" فقط ولكن المتاح عالميا"، ومن ثم تسعى جميع المنشآت الإنتاجية والخدمية ومنها المنشآت المصرفية إلى تقديم الخدمات بمستوى عال من الجودة عن طريق تصميم وتحسين نظام الجودة لما يحققه هذا النظام من مزايا عديدة في رفع مستوى الخدمات المقدمة وزيادة الربح وتخفيض التكاليف وزيادة فرصة المنافسة حتى تصل المنشآت لأعلى أداء في تأدية خدماتها.(أحمد، 2009، 11)

وهذا يتطلب منهج واضح لمراجعة هذا النظام من قبل نظام الرقابة الداخلية للتأكد من سلامة وكفاءة تطبيق نظام الجودة الشاملة ومدى استفادة المنشأه من النظام في النواحي الخاصة بتحسين الخدمات والمنتجات من خلال مجموعة من الإجراءات المكتوبة وقوائم المراجعة وفي ضوء المواصفات القياسية لمراجعة الجودة.

إن نجاح تطبيق نظام الجودة الشاملة في جميع القطاعات الإنتاجية والخدمية أدى الى اتجاه كثير من البنوك إلى تطبيق هذا النظام لتحقيق الأهداف التالية:

- زيادة رضا العميل عن الخدمة المصرفية من خلال تحقيق متطلباته وتوقعاته الحالية والمستقبلية.

- زيادة الحصة السوقية للبنك من خلال مواجهة المنافسة الشديدة في السوق المصرفية.
- تحقيق الكفاءة والفاعلية في أداء الأنشطة والعمليات المصرفية مما أدى إلى تقديم خدمات مصرفية ذات جودة مرتفعة .
- الإتجاه إلى تخفيض تكلفة الخدمة المصرفية من خلال خفض نسبة فقد العملاء والعمل على اجتذاب عملاء جدد مما يؤدي إلى زيادة الأرباح. (أحمد، 2009، 11)

وبالرغم من الأهمية السابقة للجودة إلا أنه وجد زيادة في عدد الشكاوي بين العملاء وهذا يرفع السؤال إلى أهمية الدور الذي تقوم به نظام الرقابة الداخلية لتقييم نظام الجودة الشاملة من حيث الإجراءات والعمليات والأنشطة المختلفة للتأكد من مدى سلامة وكفاءة تطبيق النظام وعما إذا كانت المنشآت تستفيد من هذا النظام من النواحي التجارية الخاصة بها ومدى سلامة ودقة المعلومات والبيانات المتعلقة بأنشطة الجودة الشاملة ومدى مطابقة الأداء للقواعد المحددة مسبقا،مع الأخذ في الأعتبار بعض الخصائص الخاصة بالخدمات التي تجعلها تختلف عن المنتجات المادية كما يلي:

- فهي لا يمكن تخزينها أو استخدامها في وقت لاحق مما يصعب الرقابة على العناصر التي تؤثر في جودتها.
- ذات طبيعة غير ملموسة فلا يمكن وضع معايير لقياسها أو التحقق منها فهي توقع منفرد من العميل.

كما يجب الأخذ في الأعتبار بعض العوامل بقطاع البنوك كما يلي:

- الحجم الكبير للعمليات والمعاملات المالية التي تغطي احتياجات جميع أفراد المجتمع وكثرة هذه العمليات تزيد من احتمال عدم أدائها بالجودة المطلوبة .

- امتداد خدمات البنوك إلى مناطق جغرافية واسعة عن طريق الفروع المنتشرة للبنك الواحد مما يصعب تحديد مستوى الخدمة .
- قصر مدة تنفيذ العمليات البنكية مثل التحويلات وغيرها من الأنشطة الوظيفية التي يصعب قياس وتحديد الجودة الخدمية لها. (أحمد، 2009، 11-12)

4-2 القواعد التنظيمية لنظام المقاصة الإلكترونية

هي عبارة عن توفر البنية التحتية من الناحية القانونية (legal Infrastructure) من خلال السياسات والإجراءات المتبعة لتطبيق القوانين والشروط التي تحكم الشيكات سواء كانت صادرة أو واردة وبالإضافة لأنواعها وطرق صرفها عن طريق اعتماد قانون المعاملات الإلكترونية إبتداء من أول عام 2004 .

أن المقاصة الإلكترونية تختص بتسوية الشيكات فقط دون باقي الأوراق التجارية ، كما تقتصر على تسوية الشيكات البنكية دون الشيكات المكتبية، ويتمثل الغطاء التشريعي لهذا النظام في قانون المعاملات الإلكترونية الأردني المؤقت وقانون البنك المركزي الأردني وقانون البنوك، وبما أن هذه القوانين لم تفرد أحكاما" خاصة بالمقاصة الإلكترونية فقد تم وضع أصول وقواعد العمل والتعليمات الخاصة بالمقاصة الإلكترونية، وقد إعترفت هذه التعليمات بأن السجل الإلكتروني المعتمد في الإثبات هو السجل الإلكتروني النهائي المحفوظ لدى مركز المقاصة الإلكترونية، والإعتراف للسجل الإلكتروني بهذه الحجية لا يحول دون الإحتفاظ بأصل ورقة الشيك، بالإضافة إلى ضرورة تحديد مسؤولية كل من البنك المقدم والبنك المسحوب عليه في تدقيق وإكتشاف التزوير بنصوص صريحه لا تقبل التأويل.(بن لشهب،2011،ح).

2-4-1 أصول وقواعد العمل والتعليمات الخاصة بالمقاصة الإلكترونية:

- حدد البنك المركزي الأردني أصول وقواعد العمل والتعليمات الخاصة بالمقاصة الإلكترونية ملزمة لجميع البنوك الاعضاء في الأردن .
- فشترط في الشيكات التي تقدم للتقاص الإلكتروني من خلال المقاصة الالكترونية ان تكون:
- مسحوبة على البنوك الأعضاء وفروعها العاملة في المملكة
- محررة بالدينار الأردني
- مرمزة بالترميز المعتمد لأغراض المقاصة الإلكترونية
- مطابقة للمواصفات الفنية الخاصة بنظام المقاصة الإلكترونية كالتالي:
- أن تكون التظهيرات متسلسة وأن يتأكد البنك المقدم من أن الشيك قد تم تجييره (تظهيره) بشكل أصولي من المستفيد الأخير
- أن تكون مسطرة بخاتم البنك المقدم على وجه الشيك بصورة واضحة ومقروءة
- التأكد من ان الشيك المقدم ورقة أصيلة وليست صورة مصورة بواسطة جهاز المسح الضوئي
- إشتمال الشيكات على البيانات القانونية الأساسية من الشيك مثل تاريخ إنشاء الشيك والمبلغ رقما"وكتابة بشكل صحيح وإسم المستفيد وإسم البنك المسحوب عليه وتوقيع الساحب
- توقيع الساحب على أي تعديل أو شطب في بيانات الشيك (www.cbj.gov.jo)

2-5 الإمكانات الفنية لنظام المقاصة الإلكترونية:

بداية عند الرجوع الى دليل المستخدم لنظام المقاصة الإلكترونية ، الذي يبين تطوير نظام المقاصة الإلكترونية في الأردن، ويوضح بعض الأمور الفنية الخاصة بتشغيل النظام (ECC).

تسعى المؤسسات المالية في عصرنا الحاضر، (عصر السرعة وتكنولوجيا المعلومات) إلى إستبدال كافة المعاملات والإجراءات الورقية بأخرى إلكترونية تتماشى مع إستعمالات الإنترنت المتعددة ، بهدف إختصار الوقت والجهد المبذول في تنظيم العمل مما يسهل على هذه المؤسسات تقديم خدمات وتسهيلات للعملاء بجودة عالية.

لقد تم إعداد هذا الدليل بعناية فائقة وبدقة متناهية كفيلة أن تلبي كافة حاجات مستخدمي النظام ، في الإستعلام عن أدق التفاصيل ما هية النظام ، وكيفية تشغيله ودورة العمل عليه.

2-5-1 تشغيل ومكونات نظام المقاصة الإلكترونية

بدء تشغيل النظام: بعد تركيب نظام المقاصة الإلكترونية وتهيئته للعمل، يقوم المستخدم بتشغيل النظام وتسجيل الدخول بالشكل الصحيح وذلك بإدخال اسم المستخدم وكلمة السر الخاصة به في نافذة التسجيل الدخول كما في شكل رقم(2-2).(www.cbos.gov.sd)



شكل رقم (2-2) تشغيل نظام المقاصة الإلكترونية
مصدره:(www.cbos.gov.sd ،8)

يتم تعيين كلمة السر للمستخدم من خلال النظام الفرعي الحماية حيث يقوم مسؤول النظام، وفقا" لقوانين سياسة النظام، بمنح المستخدم صلاحية تغيير كلمة السر الخاصة به، أو الإبقاء عليها كما هي دون تغيير.

2-5-2 الصفحة الرئيسية لنظام المقاصة الإلكترونية

يتم تشغيل نظام المقاصة الإلكترونية كتطبيق ويب، يعمل من خلال متصفح الإنترنت، من خلال طباعة URL النظام أو نسخه، ولصقه في شريط العناوين لمتصفح الإنترنت، ثم نقر على Enter تظهر الصفحة الرئيسية لنظام المقاصة الإلكترونية شكل (2-3) كما ويمكنك تشغيل النظام من خلال النقر المزدوج على أيقونة مختصر النظام الموجودة على سطح المكتب، في حال تم تثبيتها لك، ومن ثم اتباع الخطوات لتسجيل الدخول إلى النظام.

تتكون الصفحة الرئيسية لنظام المقاصة الإلكترونية من قسمين رئيسيين:

1- القسم الأيمن: ويعرض الأنظمة الفرعية للنظام، يتم عرض الوظائف داخل أي نظام فرعي بمجرد النقر عليه.

2- القسم الأيسر: يعرض اسم البنك (مالك النظام) وشعاره، كما يعرض رقم نسخة النظام والتاريخ والوقت في البنك المركزي. ويعتبر هذا القسم بمثابة منطقة العمل الرئيسية التي تشهد حدوث كافة المعاملات والحركات التي تتم على النظام. عند اختيار أي من وظائف النظام لتشغيلها تظهر في هذا القسم، وتستطيع أخفاء الجزء الأيمن عند النقر على السهم الصغير الموجود على الخط العمودي الذي يفصل القسمين.

تظهر كافة الصفحات داخل النظام بشكل قياسي وموحد، حيث أن لكافة الصفحات شريط عنوان قياسي يحتوي على العناصر التالية من اليمين إلى اليسار: شعار الصفحة، اسم ورقم الصفحة، اسم المستخدم، وشريط الأيقونات.

اما شريط الحالة الموجود في أسفل الشاشة فيعرض الوظائف التالية:حالة الإتصال، الجلسة، فعالية الخدمات، عدد الشيكات المتبقية في صفحة المسح، ومعلومات عن الجلسة الحالية. (www.cbos.gov.sd،9).



شكل رقم (2-3) الصفحة الرئيسية لنظام المقاصة الإلكترونية

مصدره:(www.cbos.gov.sd، 9)

2-5-3الأنظمة الفرعية لنظام المقاصة الإلكترونية:

يتكون نظام المقاصة الإلكترونية من سبعة أنظمة فرعية بشكل دورة العمل الكاملة على النظام، الوظائف، والعمليات والحركات، فيما يلي شرحا" موجزا"عن كل نظام فرعي:

1- الصادر:

يختص هذا الجزء من النظام دورة عمل المقاصة الصادرة والتي يحدث فيها كافة الحركات والعمليات الخاصة بالشيكات الصادرة عن البنك المقدم. يقوم البنك المقدم بإستلام الشيكات من العملاء ثم تقديمها للبنك الدافع حتى يتسنى له تحصيل قيمة الشيك وتقديمة للعميل.

2- الوارد:

يختص هذا الجزء من النظام دورة عمل المقاصة الواردة والتي يحدث فيها كافة الحركات والعمليات الخاصة بالشيكات الواردة إلى البنك الدافع. يقوم البنك الدافع بإستلام الشيكات المسحوبة عليه، وتدقيقها ماليا" وفنيا" ثم إتخاذ القرار إما بقبول دفع الشيك أو رفضه.

3- الإدارة:

يختص هذا الجزء من النظام بإدارة مختلف أنواع الشيكات التي تم إدخالها في المقاصة، (الشيكات الموقوفة، الشيكات المؤجلة، وشيكات الدفع الفوري).

يهدف إلى تعريف المستخدم المخول وصاحب الصلاحية إلى آلية عمل وحدة الإدارة في نظام المقاصة الإلكترونية وسيعرف المستخدم المسؤول إلى كيفية إدارة النظام ومراقبة المهام والوظائف الخاصة بضبط وتسيير العمل على النظام، قد يتطلب هذا مراقبة دورية للعمليات والحركات أو معالجة آنية للأحداث التي تقع ضمن الوحدات الوظيفية للنظام ، فمثلا" مراقبة خطوط الإتصال بين البنوك التجارية والبنك المركزي أو بين البنوك التجارية واحدا" مع الآخر وجاهزيتها هو من صميم عمل وحدة الإدارة. (www.cbos.gov.sd، 60)

4- المراقبة:

يختص هذا الجزء من النظام بمراقبة مستخدمي النظام و اوقات دخولهم وخروجهم من وإلى النظام، كما يعني هذا الجزء بمراقبة ومتابعة حالات الشيكات المختلفة في جميع مراحل سيرها. يهدف إلى تعريف المستخدم مسؤول النظام بآلية عمل النظام الفرعي المراقبة في نظام المقاصة الإلكترونية، حيث يتم مراقبة جميع أجزاء النظام بدءا" من مراقبة الإتصال بين البنك ووحدة المقاصة الإلكترونية في البنك المركزي. أيضا" يستطيع مسؤول النظام ومن خلال هذه الوحدة مراقبة شيكات المقاصة الصادرة والمقاصة الواردة، ومراقبة مستخدمي النظام. (www.cbos.gov.sd، 73)

5- التقارير:

يختص هذا الجزء من النظام بالإستعلام عن الشيكات، بمختلف أنواعها، التي تم إدخالها في المقاصة، ثم إستخراج تقارير إلكترونية أو ورقية بمختلف الحركات على الشيكات.

6- الإعدادات:

يختص هذا الجزء من النظام بإعدادات النظام وتهيئته للعمل بشكل صحيح. حيث يتم التحكم بمعاملات النظام وتغيير قيمها من قبل مسؤول النظام حسب قوانين البنك وأنظمته وحاجة العمل لديه.

7- الحماية:

يختص هذا الجزء من النظام بأمن النظام وحمايته، هنا يتم تعريف مستخدمي النظام ومنحهم صلاحيات على صفحات النظام ووظائفه كل حسب صلاحياته وطبيعة عمله داخل البنك.

(www.cbos.gov.sd, 11).

ولتوضيح هذه الأنظمة بشكل أعمق، فيما يلي شرحا" مفصلا عن كل نظام فرعي لنظام المقاصة الإلكترونية:

1- الصادر:

تبدأ دورة العمل في المقاصة الإلكترونية للشيكات في مرحلتها الأولى في المقاصة الصادرة عن البنك المقدم .حيث يبدأ العمل أولا" في مرحلة المسح الضوئي للشيك تميهدا" لنقلة إلى مرحلة فحص الجودة في حال إستيفاء مسح البيانات كاملة وبشكل صحيح.

في حال وجود نقص في البيانات يتم انتقال الشيك إلى مرحلة إدخال البيانات، حيث يتم إكمال أي نقص في البيانات بشكل يدوي.

بعد ذلك يتم تحويل الشيكات إلى مرحلة فحص الجودة حيث تخضع لعملية تدقيق ومراجعة لأصل الشيك ومطابقة بياناته مع البيانات المدخلة في النظام.

في حال وجود خلل أو نقص في بيانات الشيكات يتم تحويلها إلى صفحة التصحيح حيث يتم إصلاح الخلل ثم إرجاع الشيك مرة أخرى إلى شاشة فحص الجودة لإجراء التدقيق اللازم مرة أخرى، بعد قبول الشيك والموافقة عليه ينتقل بشكل تلقائي من البنك المقدم إلى البنك المركزي. يقوم البنك المركزي بتحويل الشيك إلى البنك الدافع لإتمام عملية المقاصة الواردة ثم إعادة الشيك مرة أخرى إلى البنك المركزي والذي يقوم بدوره بإرسال الشيكات إلى البنك المقدم مع الردود عليها.

عند وصول الشيكات إلى البنك المقدم يتم تحويل المرفوض منها إلى مرحلة التصحيح مرة أخرى لإصلاح أي نقص أو خلل. (www.cbos.gov.sd، 15)

لبدء العمل قم بإختيار الإدارة من قائمة الأنظمة الفرعية لنظام المقاصة الإلكترونية كما في شكل (2-4)



شكل رقم (2-4) شاشة بدء العمل بالشيكات الصادرة

مصدره:(www.cbos.gov.sd ، 15-16)

يتكون النظام الفرعي الصادر من الصفحات التالية:

1- المسح:

الغاية :إنشاء مجموعة جديدة خاصة بعميل معين تمهيدا" لإدارج الشيكات الخاصة به فيها بعد ان يتم مسحها إلكترونيا" عن طريق الماسح الضوئي. بحيث يتم قراءة كافة بيانات المايكر في الشيك بشكل تلقائي. بعد ذلك يتم إرسال صور الشيكات إلى البنك الدافع عوضا" عن إرسال نسخة الشيك الورقية.

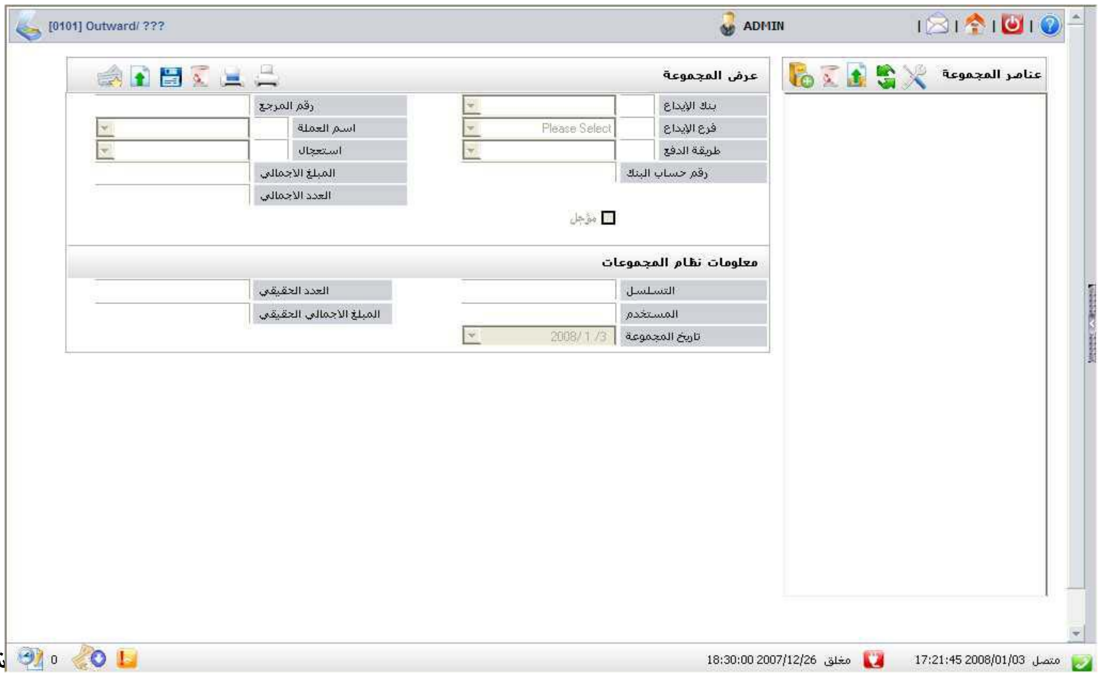
المستخدم: أمين الصندوق كما في شكل رقم (2−5) (www.cbos.gov.sd، 16)

يجب ان تشترك كافة الشيكات داخل المجموعة الواحدة بالخصائص التالية :

1−نفس العملة – 2− نفس رقم حساب المستفيد – 3− نفس نوع الشيك

كما في شكل رقم (2−6) (www.cbos.gov.sd، 18)

شكل



شكل رقم (2-5) شاشة المسح

مصدره:(www.cbos.gov.sd ، 16)



شكل رقم (2-6) توضيح الخصائص المشتركة بالشيكات

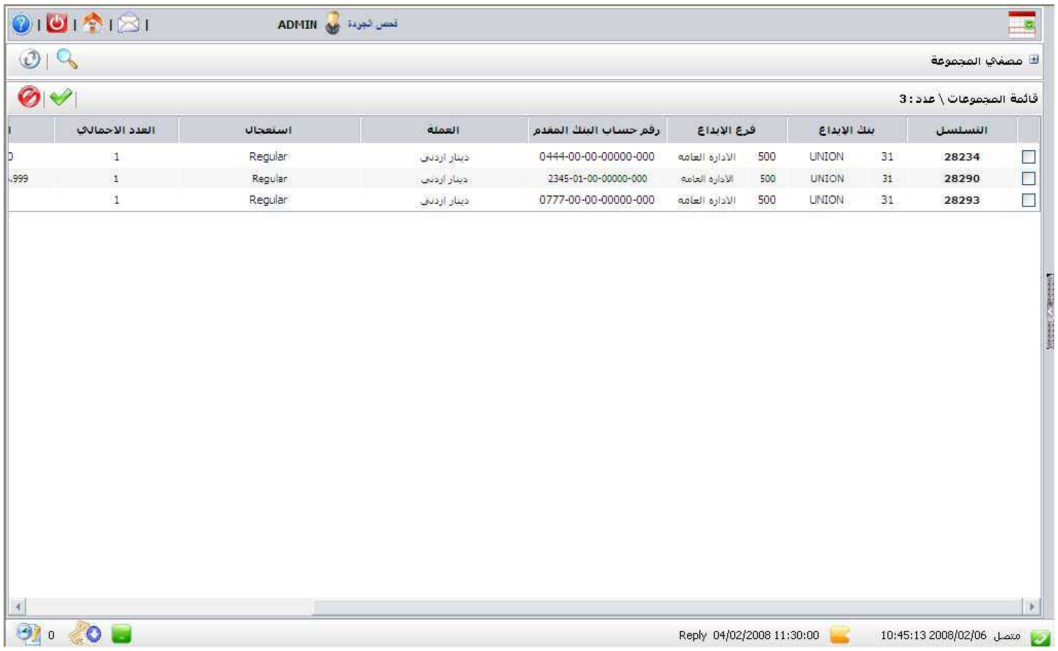
مصدره:(www.cbos.gov.sd ، 18)

2- فحص الجودة:

<u>الغاية</u>: التحقق من صحة ودقة البيانات بين أصل الشيك والبيانات

التي تم إدخالها إلى النظام. وبناءا" على نتيجة التدقيق تلك يتم قبول الشيكات أو رفضها.

المستخدم الهدف: مسؤول أمين الصندوق كما في شكل رقم (2−7). (www.cbos.gov.sd، 26)



شكل رقم(2-7)شاشة فحص الجودة

مصدره:(www.cbos.gov.sd ، 26)

لا يمكن تغيير او تعديل أي من قيم الحقول في صفحة فحص الجودة، ماعدا تحديد مربعات الإختيار في قسم قائمة الفحص لتأكيد الجودة أثناء إجراء عملية التدقيق على الشيكات. (www.cbos.gov.sd، 28).

لذا يجب التدقيق على ما يلي:

- تدقيق كافة بيانات الشيك على وجه وظهر الشيك والبيانات المدخلة.
- إعادة الشيك إلى مدخل بيانات في حالة وجود أخطاء أو إلى موظف تطوير إذا كانت صورة الشيك غير واضحة حيث يتوجب إعادة تصوير الشيك ولا يجوز للمدقق تعديل أي بيانات بنفسه.
- يتم آليا" إرسال صورة الشيك إلى مركز المقاصة الإلكترونية.
- يتم إستقبال رقم الجلسة وتاريخها للشيك المرسل من مركز المقاصة إشعارا" بالإستلام.
- القيد إلى حساب المستفيد.

- يتم طباعة إشعار مستند الإيداع للشيكات من نظام المقاصة أو النظام البنكي (في الفروع) ويتم طباعة كشف إدخال ECC في مركزية الودائع.

النظام يقوم بما يلي آليا":

- إستلام صور وبيانات الشيك من البنك المقدم وإرسال إشعار للبنك المقدم بإستلام الشيك ورقم جلسته وتاريخها.
- رفض الشيكات التي تم تقديمها ودفع قيمتها سابقا".
- رفض الشيكات المخزنة في قائمة (عدم الدفع) إذا كانت القائمة متوفرة في نظام المقاصة الإلكتروني.
- رفض الشيكات المقدمة مرتين وتم إعادتها.
- رفض الشيك المقدم للمرة الثانية على نفس الجلسة وما زال التقديم الأول للشيك في إنتظار الرد.
- رفض الشيكات التي تقدم عن طريق بنك وتم إعادتها سابقا" من قبل بنك آخر.
- رفض الشيكات المقدمة بالعملات غير المسموحة.
- رفض الشيكات المسحوبة على البنك المركزي إذا كان تاريخها يزيد عن ستة أشهر سابقة.
- حفظ صورة وبيانات الشيك المستلمة من البنك المقدم.
- ارسال صورة الشيك وبياناته إلى البنك الدافع مع رقم الجلسة وتاريخها.
- رفض الشيكات المسحوبة على البنوك الأعضاء إذا كان تاريخها يزيد عن خمس سنوات وشهر سابقة .

- إستخراج ملف النتيجة النهائية لتبادل الشيكات وإرسالها إلى نظام المدفوعات ،حيث ترسل النتيجة الساعة الثانية والنصف من كل يوم وفي حالة التمديد للجلسة ترسل نتيجة تكميلية في ثاني يوم عمل (وجيه،2013، 14-16).

3- الشيكات التي تم الرد عليها:

الغاية: عرض الشيكات التي تم وصول الرد عليها من البنك الدافع (المقبولة والمرفوضة) ومن ثم إعادة ارسال الشيكات المرفوضة إلى البنك الدافع أو ارسالها إلى مرحلة التصحيح ليتم تعديل البيانات فيها قبل إرسالها إلى البنك الدافع. ومن الجدير ذكره هنا أن الشيكات تصل إلى البنك الدافع فرادى وغير مدرجة داخل المجموعات الخاصة بها.

المستخدم الهدف: مسؤول أمين الصندوق. (www.cbos.gov.sd، 34|)

تظهر الشيكات التي تم الرد عليها بلونين هما: اللون الاخضر: يشير إلى الشيكات المقبولة،اللون الأحمر: يشير إلى الشيكات المرفوضة.

- **أسباب رفض الشيكات:**

يوجد نوعين من أسباب رفض الشيكات:

1- الأسباب المعتمدة لإعادة الشيكات حسب تعليمات البنك المركزي الأردني.

2-أسباب فنية تتعلق بنظام المقاصة الإلكترونية.

- **<u>الأسباب المعتمدة لإعادة الشيكات حسب تعليمات البنك المركزي الأردني هي :</u>**

يبين جدول رقم (2–2) الاسباب المعتمدة لدى البنك المركزي الأردني لإعادة الشيكات.

جدول رقم (2–2): الأسباب المعتمدة لإعادة الشيكات حسب تعليمات البنك المركزي الأردني

الرقم	السبب
1-	عدم وجود رصيد أو كفايته
2-	كون الحساب مغلق
3-	نقص أو تقادم التاريخ
4-	إختلاف التفقيط عن الترقيم
5-	إختلاف التوقيع الساحب
6-	نقص التوقيع الساحب
7-	نقص الجيرو الأول \ الأخير
8-	عدم تسلسل التظهيرات (التجييرات) على خلف الشيك
9-	نقص الجيرو الأخير
10-	عدم توقيع الساحب أو المفوضين بالتوقيع على أي تعديل في بيانات الشيك
11-	كون الشيك مسحوبا" بعملات أخرى
12-	نقص التسطير
13-	عدم قابلية الشيك للجيرو
14-	لأختلاف البنك المسحوب عليه
15-	عدم إرفاق وكالة أو حصر إرث للشيكات الصادرة لأمر ورثة
16-	نقص طوابع
17-	كون الشيك مفقود أو موقوف

-18	عدم قراءة المايكر
-19	معارضة الساحب
-20	كون الشيك مدون عليه كلمة تأمين أوضمان
-21	تجاوز عدد مرات التقديم

مصدره: (قاقيش،2004، 46-47)

- **<u>أسباب فنية تتعلق بنظام المقاصة الإلكترونية وهي كما يلي:</u>**

يبين جدول رقم (2−3) الاسباب الفنية لإعادة الشيكات تتعلق بنظام المقاصة الإلكترونية وهي أسباب ظهرت حديثا" عند تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية

جدول رقم (2−3): أسباب فنية تتعلق بنظام المقاصة الإلكترونية

الرقم	السبب الفني
-1	جلسة المقاصة غير مفتوحة
-2	لا يمكن إعادة التقديم في نفس الجلسة
-3	الشيك مكرر
-4	تقادم تاريخ الشيك
-5	البنك الموقوف
-6	لا يمكن ارسال البيانات
-7	الشيك معاد سابقا" ومقدم من قبل بنك آخر
-8	الشيك تم تدفعه سابقا
-9	تجاوز عدد مرات التقديم

مصدره: (وجية،2013، 24)

"

2- الوارد:

تبدأ عملية المقاصة الإلكترونية للشيك عند الإنتقاله من البنك المقدم إلى البنك المركزي ومنه إلى البنك الدافع . في البنك الدافع تتم عملية المقاصة الفعلية للشيك، فيتم إما قبول الشيك ودفع قيمته او رفضه لأسباب معينة يتم ذكرها مع الشيك عند إعادته.

تبدأ دورة العمل في المقاصة الواردة في التدقيق الفني، حيث يتم إجراء تدقيق فني كامل على الشيكات وفي حال مطابقتها لكافة الشروط والمواصفات لدى البنك الدافع، أو عدم مطابقتها، وبعد الموافقة عليها تنتقل إلى التدقيق المالي ثم تنتقل الشيكات سواء تمت الموافقة عليها أو رفضها، من التدقيق المالي إلى الموافقة على التدقيق.

بعد ذلك يتم ترحيل كافة الشيكات المقبولة والمرفوضة إلى البنك المركزي ليقوم بدورة بإرسال الردود إلى البنوك المقدمة.

يتكون جزء المقاصة الواردة من المراحل التالية :

1- التدقيق الفني والمالي: من خلال هذه المرحلة يتم التدقيق على الشيك من الناحية الفنية والمالية معا"،حيث يتم ارسال الشيك ،مقبولا" أو مرفوضا" بعد هذه المرحلة إلى مرحلة الموافقة على التدقيق.

2- الموافقة على التدقيق: من خلال هذه الصفحة يقوم المستخدم بالتدقيق على الشيكات بشكل نهائي من الناحية الفنية والمالية، بحيث يتم إصدار القرار النهائي بخصوص الشيك وإرسال الرد إلى البنك المقدم.

3- طباعة شيكات المقاصة: وقد صممت هذه الصفحة للإستعلام عن شيكات المقاصة الواردة المختلفة وطباعتها. (www.cbos.gov.sd، 40)

2-6 الموارد البشرية ومستخدمين نظام المقاصة الإلكترونية

يقصد به مجموعة من الأفراد العاملين بالأقسام المختلفة بالنظام والذين يعدون أساس النظام فبقدر كفاية العاملين به يكمن نجاح هذا النظام،وهم صنفان الإخصائيون والمستخدمون النهائيون

أ- الإخصائيون: وهم الأفراد الذين يحللون ويصممون ويشغلون نظام المعلومات. فالمحللون يقومون بتصميم النظام بالإستناد إلى إحتياجات المعلوماتية للمستفيدين النهائيين، ويقوم المبرمجون بإعداد البرامج بناء على المواصفات التي يقدمها محلل النظم، ويقوم مشغلو الحاسوب بتشغيل الحواسيب الكبيرة منها والصغيرة.

ب- أماالمستخدمون النهائيون: فهم الأفراد الذين يستخدمون نظام المعلومات.(العتيبي،2010، 54)

فإن مستخدمين نظام المقاصة الإلكترونية من موظفين البنوك الأردنية لابد ان يكونوا مؤهلين لهذا العمل، فتسعى إدارات البنوك الأردنية تأهيل كوادرها وموظفيها إلى دورات تدريبية خاصة بنظام المقاصة الإلكترونية وتوفير أفضل المدربين لإكساب الموظفين المقدرة على إستخدام نظام المقاصة الإلكترونية بالجودة المطلوبة.

2-6-1 الصعوبات والمشاكل التي تواجه الموظفين في نظام المقاصة الإلكترونية:

- تصوير صورة الشيك وليس الأصل وصعوبة التعرف على ذلك.
- إعادة الشيكات من قبل البنك المسحوب عليه اسباب غير صحيحة.

- خطأ في تدوين سبب الإعادة على الشيك من قبل البنك المقدم وإعادة الشيك للعميل بسبب غير السبب الحقيقي.
- إرسال الشيك للتحصيل من خلال نظام المقاصة الإلكترونية برقم خطأ مما يؤدي الى حرمان الشيك الذي يحمل الرقم الصحيح من الصرف.
- إعادة إرسال شيك تم قبولة سابقا".
- تصوير الشيك بطريقة خاطئة بحيث يكون وجه الشيك خلفه والخلف وجه الشيك مما يؤدي إلى عدم وضوح صورة الشيك.
- إرسال صورة خلف الشيك لا تعود لوجه الشيك.
- إرسال الشيك ببيانات خاطئة وإعادة إرساله مرة أخرى بالبيانات الصحيحة تعتبر دورة الشيك دورة أولى وبذلك يمكن إرسال الشيك لأكثر من دورتين وهذا مخالف لأصول وقواعد العمل.
- مشاكل قطع الإتصال ما بين المركز والفروع للبنك وما بين البنك ومركز المقاصة.
- عدم متابعة الفنيين لأجهزة الخادم بالمقاصة لدى البنوك مما يؤدي إلى كثرة الأعطال ووجود شيكات في وضع Pending أي عدم إمكانية إرسال الشيكات لمركز المقاصة أو العكس.
- عدم وضوح الأختام عند تدقيق صورة الشيك من قبل البنك المسحوب عليه في حين أنها تكون واضحة على أصل الشيك.
- عدم قدرة البنك المسحوب عليه الشيك معرفة الشيكات والإستفسار عنها عند إعادتها من قبل نظام المقاصة الإلكترونية.

- إرسال شيكات للتحصيل بكتب رسمية إلى البنك المسحوبة عليه في حين أنها مقدمة للتحصيل من خلال نظام المقاصة الإلكترونية ومقبولة.
- طمس بعض بيانات الشيك الأساسية بواطة أختام تستخدمها البنوك مما يؤدي على عدم وضوح صورة الشيك(وجيه،2013، 24-25).

2-7 الجدوى الإقتصادية لنظام المقاصة الإلكترونية

نركز في المدخل الإقتصادي بدراسة نظم المعلومات المتاحة لنظام المقاصة الإلكترونية من منظور إقتصادي الذي يهتم بتحليل قيمة وتكلفة المعلومات وكلفة المعلومات الناقصة ودراسة الجدوى اقتصادية لمشروعات نظم المعلومات ، وتحليل التكلفة والمنافع للنظام المستخدم وكل ما يقع في حقل إقتصاديات تكنولوجية المعلومات، كما ظهر حقل جديد يرتبط بهذا المدخل له علاقة وثيقة بإقتصاد المعرفة وبخاصة إقتصاديات إنتاج المعرفة ، ونقل وتوزيع المعرفة.

2-7-1 مفهوم دراسة الجدوى الإقتصادية لنظام المقاصة الإلكترونية:

تتناول دراسة الجدوى تحديد ما إذا كان لنظام المعلومات الجديد جدوى إقتصادية وتنظيمية وتقنية أم لا ، وتهتم دراسة الجدوى بصورة إستثنائية في تحديد التكاليف الإجمالية للنظام، ومقارنتها بالمزايا والمنافع المنظورة وغير المنظورة في المستقبل القريب والبعيد، أي تحديد الجدوى الإقتصادية للنظام Economic Feasibility.

فإن البعد الإقتصادي يكون لضمان أن تكون المنافع المتوقعة أكبر من التكاليف.

8-2 جودة الخدمات :

يعد موضوع "جودة الخدمة المدركة ورضا المستفيد " من أكثر الموضوعات التي أشبعت بحثا" ودراسة في مجال تسويق الخدمات، وسبب يعود بالدرجة الأساس إلى أن الجودة هي الشريان الحيوي الذي يمد المؤسسة بدماء جديدة متدفقة، مثل المزيد من الزبائن الموالين، والمزيد من الربحية، علاوة على دور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية (Competitive advantage) للمؤسسة المعنية.

إلا أن عملية تعريف جودة الخدمة ومراقبتها تختلف كثيرا" في قطاع الخدمات قياسا" إلى القطاع الإنتاجي المتمثل بالسلع الملموسة، باعتبار أن الجودة المدركة في الخدمة هي غير الجودة المدركة في السلعة الملموسة. (الطائي، 2009، 139).

ولأن الخدمة عادة ما تتضمن عناصر ملموسة وأخرى غير ملموسة، فقد جرى محاولات جادة للتميز بين المعايير التي تعتمد على الإدراكات الإجتهادية للمستفيدين من الخدمة.

يرى الطائي أن لجودة الخدمة بعدان إثنان ،هما:

1- الجودة الفنية Technical quality

2- الجودة الوظيفية Functional quality

وكلاهما مهمان بالنسبة للمستفيد من الخدمة .

فالجودة الفنية تشير إلى الجوانب الكمية للخدمة، بمعنى تلك الجوانب التي يمكن التعبير عنها بشكل كمي.أما الجودة الوظيفية، فهي تشير إلى الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى المستفيد من الخدمة. (الطائي،وآخرون،2009، 140).

2-8-1 أبعاد الجودة:

تنحصر أبعاد الجودة في خمسة أبعاد هي:

1- الأشياء الملموسة: وهي تشمل على العناصر المادية للخدمة (المقاعد، والأضوية، والكراسي ، والمعدات والمكائن،..........الخ).

2- الإعتمادية: بمعنى درجة الإعتماد على مورد الخدمة ودقة إنجازه للخدمة المطلوبة.

3- الإستجابة: بمعنى سرعة الإنجاز ومستوى المساعدة المقدم للمستفيد من قبل مورد الخدمة.

4- التوكيد: ويشير إلى معلومات وكياسة القائمين على تقديم الخدمة، وقدرتهم على إستلهام الثقة والإئتمان.

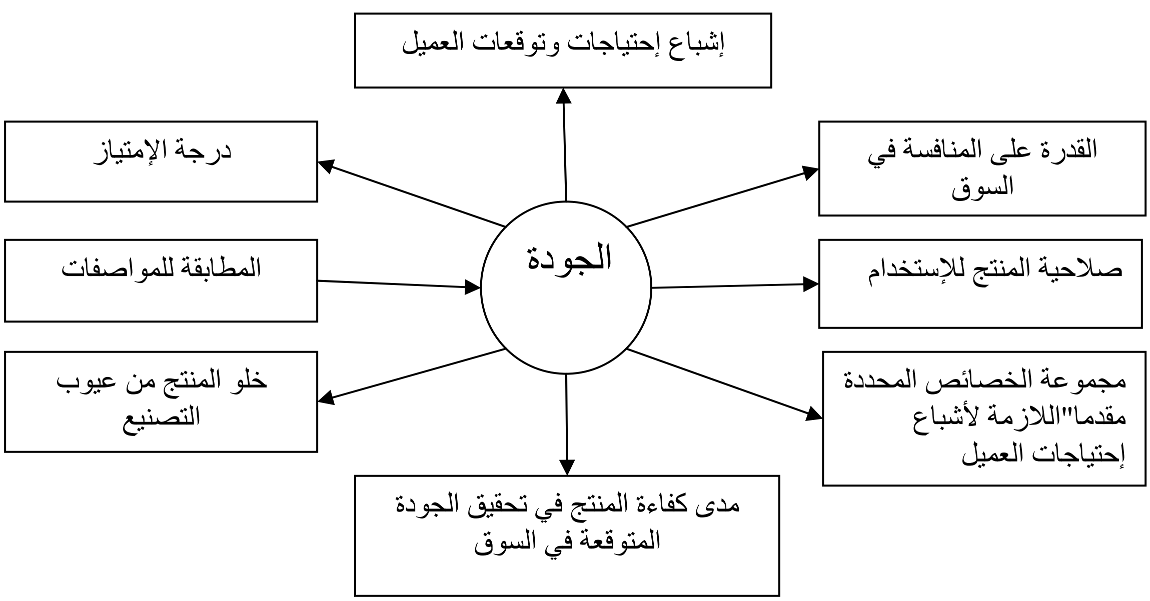
5- التعاطف: ويشير إلى درجة العناية بالمستفيد ورعايته بشكل خاص، والإهتمام بمشاكلة والعمل على إيجاد حلول لها بطرق إنسانية راقية وبكل ممنونية. (الطائي، وآخرون، 2009، 145-146).

2-8-2 مقارنة إدراكات المستفيد بتوقعاته

يرى الطائي وآخرون أن المستفيدين يحكمون على جودة الخدمة من خلال مقارنة الخدمة التي يتلقونها فعلا" مع الخدمة التي يتوقعون الحصول عليها، وعليه فإن الطائي واخرون يعرفون جودة الخدمة على أنها "حالة التناقص بين توقعات المستفيدين وبين إدراكاتهم".

فإذا كانت الجودة المدركة (التي تم الحصول عليها فعلا") تفوق التوقعات، فإن المستفيدين سيكونون راضين عن الخدمة، وسعداء بها.أما إذا كان أداء الخدمة أقل من التوقعات ، فإن المستفيدين سيكونون غير راضين عن الخدمة. (الطائي،وآخرون،2009، 146).

2-8-3 مفهوم جودة الخدمة : يوضح الشكل التالي التعريفات المختلفة لمفهوم الجودة



شكل (2-8)التعريفات المختلفة للجودة

مصدره:(أحمد،2009، 63-64)

ومن الشكل السابق يتضح مايلي:

1- يرتكز مفهوم الجودة على الإهتمام بإحتياجات وتطلعات العملاء.

2- يهدف مفهوم جودة المنتج أو الخدمة إلى تدعيم المركز التنافسي وزيادة الحصة السوقية.

3- تنوع وتعدد التعريفات السابقة يرجع إلى إختلاف وجهة النظر إلى جودة فمن وجهة نظر المنتج تعتبر الجودة هي مطابقة السلعة للمواصفات وصلاحية السلعة أو الخدمة للإستخدام بينما يختلف مفهوم الجودة من وجهة نظر العميل فهي تحقيق السلعة أو الخدمة لتوقعاتهز (جريس، 1998، 120-121).

مفهوم الجودة الشاملة :الجودة الشاملة هي تطور لمفهوم الجودة الذي يرتكز على الإهتمام برضا العميل فقط إلى الإهتمام بالمشاركة الفعالة لجميع العاملين مع إدارة المنشأة للوصول ألى التحسين المستمر للجودة، وبعبارة أخرى الجودة الشاملة هي إدماج لمبادئ جودة المنتج أو الخدمةمع مبادئ الرقابة على الجودة وتأكيد الجودة والتحسين المستمر.(أحمد ،2009، 63-64).

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

- الدراسات العربية
- الدراسات الأجنبية

الدراسات السابقة:

1-3: الدراسات العربية:

1-دراسة (بن لشهب ،2011)

بعنوان :"المقاصة الالكترونية للشيكات في القانون الأردني- دراسة مقارنة"

هدفت الرسالة الى دراسة موضوع المقاصة الالكترونية للشيكات، بحيث يعتبر هذا الموضوع من اهم الابواب التي انفتح عليها القطاع المصرفي في الفتره الاخيرة، فكان الاردن من اوائل البلدان التي تبنت المقاصة الالكترونية كأسلوب متطور لمقاصة الشيكات يواكب اخر ما وصلت اليه التكنولوجيا المصرفية، وشملت الدراسة تقسيم الموضوع الى فصلين الاول:الاطار القانوني للمقاصة الالكترونية للشيكات، اما الفصل الثاني فتم تخصيصه لدراسة النتائج القانونية المترتبة على تفعيل نظام المقاصة الالكترونية ومن أهمها مدى حجية صورة الشيك الالكترونية في الاثبات، اضافة الى المسؤولية القانونية عن الوفاء بالشيك المزور واسلوب حل النزاعات بين البنوك وكان من نتائجها ان المقاصة الالكترونية تختص بتسوية الشيكات فقط دون باقي الأوراق التجارية، كما تقتصر على تسوية الشيكات البنكية دون الشيكات المكتبية، ويتمثل الغطاء التشريعي لهذا النظام في قانون المعاملات الالكترونية الاردني المؤقت وقانون البنك المركزي الأردني وقانون البنوك، وبما ان هذه القوانين لم تفرد احكاما خاصة بالمقاصة الالكترونية فقط تم وضع اصول وقواعد العمل والتعليمات الخاصة بالمقاصة الالكترونية وقد اعترفت هذه التعليمات بان السجل الالكتروني المعتمد في الاثبات هو السجل الالكتروني النهائي المحفوظ لدى مركز المقاصة الالكترونية وقد تضمنت عدد من التوصيات منها انه لابد على البنوك ان تعمل على التنسيق مع مركز المقاصة الالكترونية وذلك بصورة دورية وان تعمل

2- دراسة(القواسمي، 2009)

بعنوان:"المسؤوليات القانونية الناشئة عن عمليات المقاصة الالكترونية للشيكات في القانون الاردني"

هدفت هذه الدراسة الى تحديد المسؤوليات القانونية الناشئة عن عمليات المقاصة الالكترونية للشيكات لكل من البنك المودع (البنك المقدم) للشيكات والبنك المسحوب عليه هذه الشيكات وذلك في ظل عدم وجود تنظيم قانوني كامل لهذا الموضوع في ضوء اصول وقواعد العمل والتعليمات الخاصة بالمقاصة الالكترونية والتعرض الى بعض التشريعات الأردنية النافذه ذات الصلة بتنظيم المسؤوليات القانونية المدنية والجزائية، وشملت الدراسة تقسيم الموضوع إلى عدد من الفصول: الفصل الأول: المقدمة، الفصل الثاني: ماهية المقاصة الإلكترونية للشيكات، الفصل الثالث: الإطار التشريعي الذي ينظم العلاقات القانونية الناشئة عن تنفيذ عملية المقاصة الإلكترونية، الفصل الرابع: المسؤولية في عملية المقاصة الإلكترونية وأساسها، وكان من نتائجها أن الرسائل الإلكترونية التي ترسل بواسطة العضو (المصرف) عبر النظام إلى عضو آخر (المصرف) تعتبر صادرة عن مرسلها وملزمة له، وتعطي المرسل إليه الصلاحية في التصرف في ضوء ما ورد فيها، وفي حالة حدوث نزاع حول الشيك يكون السجل الإلكتروني النهائيه هو المعتمد، ومن توصيات هذه الدراسة اعتماد مرجعية قانونية في حال عجز مجلس المقاصة عن فض النزاع القائم بين الاعضاء وكذلك زيادة العاملين في الجهاز

3- دراسة (جاسم، وآخرون- 2010)

بعنوان:" معيقات تطبيق ألصيرفة ألالكترونية في القطاع ألمصرفي الحكومي "

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أهم المعيقات التي تواجه المصارف الحكومية في حالة رغبتها بالتحول نحو الصيرفة الالكترونية حيث تعاني المصارف الحكومية العراقية من بطء شديد في عملية التحول نحو الصيرفة الالكترونية رغم وجود بعض التجارب في هذا الصدد لأنشطة مجتزئة، ومن الواضح ان هناك معيقات تحول دون التحول الشامل والمدروس للمصارف الحكومية العراقية نحو الصيرفة الالكترونية وتم اختيار مصرف الرافدين، باعتباره من المصارف الحكومية الكبيره وتحتل أنشتطه مساحة واسعة من عمل الجهاز المصرفي العراقي وكونه يتناسب مع مشكلة وهدف الدراسة كونه قطاع حكومي ويفتقر في ذات الوقت الى التطبيق الواسع للصيرفة الالكترونية، وحصر في هذه الدراسة 85 فرعا داخل بغداد وحددت عينة البحث بمدراء الشعب والذي يتفاوت عددهم بين 5-6 مدير لكل فرع وبذلك يكون حجم مجتمع البحث 425 مسؤولا او مدير شعبة او وحده تنظيمية تم سحب10%منهم بشكل عشوائي ليكون عدد افراد العينة 42 فردا وكان من نتائج الدراسة ان هناك مجموعة من المتغيرات تعتبر الاكثر تأثيرا في امكانية تطبيق الصيرفة الالكترونية نذكر منها على سبيل المثال:(وجود حاجز نفسي وتخوف كبير لدى المتعاملين- عدم وجود موظفين متخصصين في المصرف- مقاومة التغيير ورفض فكرة من قبل المصارف) ، اما المتغيرات الاخرى فان تأثيرها أضعف

4- دراسة (لوصيف، 2008-2009)

بعنوان:"استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الاشارة للتجربة الجزائرية"

هدفت هذه الدراسة لمحاولة تطوير نظام المدفوعات الجزائري الحالي للوفاء بمتطلبات العملاء، وذلك في ظل الإصلاحات الإقتصادية والإجتماعية، من خلال رصد التجربة الجزائرية في مجال نظام الدفع ومحاولة تقييم وسائل الدفع الحديثة ومقارنتها بالوسائل التقليدية وكذلك محاولة معرفة مدى استجابة الجمهور الجزائري للتطورات الحاصلة في مجال نظام الدفع، وكان من نتائج هذه الدراسة انه تسبب ظهور وسائل الدفع الالكتروني في انخفاض محسوس لاستخدام وسائل الدفع التقليدية وايضا غياب ثقافة المصرفية في المجتمع الجزائري الذي يتعامل دائما بالشيك بالاضافة الى الاهمال المناخ التشريعي وكانت التوصيات والإقتراحات انه لابد من الإستعانة بالبحوث الجامعية التي تتناول هذا المجال وذلك من أجل الإستفادة من تجارب الدول المتقدمة، مع أهمية الارتقاء بالعنصر البشري من خلال التدريب و انه لابد من توضيح البيئة التشريعية والقانونية المتعلقة بتنظيم نظام الدفع الالكتروني وأخيرا تمت التوصية بتشديد الرقابة على المشاريع المطبقة في مجال التحديث وعصرنة نظام الدفع.

5- دراسة (الجمل،2009)

بعنوان:"إدراك المستهلك لجودة الخدمات المصرفية في الأردن"

هدفت هذه الدراسة التعرف على إدراك المستهلك لجودة الخدمات المصرفية في الأردن، وعلى الأهمية النسبية لمحددات ذلك الإدراك، بالإضافة إلى التعرف على مدى التباين مستوى توقعات المستهلك لجودة الخدمات المصرفية في الأردن وفقا" لبعض العوامل الديموغرافية له بغية إختبار إمكانية تقسيم السوق المصرفية على أساس تلك العوامل.

تم استخدام مقياس سيرفكوال (SERVQUAL) لجمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من 300 فرد من جميع أنحاء المملكة، تركز التحليل الإحصائي على تحليل التباين (ANOVA)، واختبار(t)، والوسط الحسابي والإنحراف المعياري، وكان من نتائجها ان مستوى جودة الخدمات المصرفية في الأردن يعد ممتازا" بشكل عام، وأن جودة الخدمات المصرفية يمكن أن تتباين وفقا" لجنسية المؤسسة المصرفية إن كانت أردنية، او عربية أو أجنبية، قدم أو حداثة تأسيسها إن كانت تأسست قبل عام 1976 أو بعده، منطقة عملها إن كانت داخل عمان او خارجها، ووجود أو عدم وجود فروع لها خارج الأردن، كما أشارت الدراسة إلى ان الإعتمادية والثقة كمحددات لجودة الخدمة، تحظى بأهمية نسبية متقدمة في تشكيلها لتوقعات المستهلكين إدراكهم لجودة الخدمات المصرفية، أما الأشياء المادية في بيئة البنك الداخلية والإستجابة للمستهلكين والإهتمام والعناية التي يبديها العاملون بهم فإنها تحظى بأهمية أيضا"إلى انه يمكن تقسيم السوق المصرفية في الأردن وفقا" لبعض العوامل الديموغرافية للمستهلكين فيها،على أساس نوع أعمالهم، وعدد سنوات تعاملهم مع البنك ، ومجمل حجم ودائعهم لديه.

وقد أوصت هذه الدراسة لتحسين جودة الخدمات المصرفية أو تعزيزها تتركز حول ضرورة توجه إدارة المؤسسة المصرفية نحو جودة الخدمة من خلال إقتناعها بأهميتها وتوجيه الجهود نحوها وتعديل الوسائل والإجراءات والنظم والتجهيزات لتحقيق ذلك، والتوجه نحو المستهلك بالتعرف على رأيه بمستوى جودة خدمات المؤسسة، وتحديد معايير الجودة الأكثر أهمية لديه والسعي لإدارة توقعاته وتطوير الخدمات المقدمة وتعديلها بما يوافق توقعاته، والتوجه نحو العاملين بحسن إختيارهم أم لا ثم تحديد مهامهم بشكل واضح، وتزويدهم بالمعارف والمهارات والصلاحيات اللازمة للقيام بمهامهم ومكافأة الإداء المتميز لهم وتحسين قنوات الإتصال معهم.

6 – دراسة (أبو النادي،2008)

بعنوان:" تأثير كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنوك التجارية الأردنية"

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في تأثير كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنوك التجارية الأردنية، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم إعداد إستبانة وفقا" لأهداف وفرضيات الدراسة، حيث شملت عينة الدراسة المديرين الماليين ومدراء الفروع في البنوك التجارية الأردنية، وقد تم توزيع (253) إستبانة على عينة الدراسة وتم إسترداد (233) إستبانة، وقد تم تحليل البيانات المجمعة وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- تستخدم كافة عينة الدراسة شبكة الإنترنت وتقدم الخدمات البنكية الإلكترونية للعملاء .
- تؤثر الخدمات الإلكترونية على أداء البنوك التجارية الإردنية فعلى سبيل المثال تظهر النتائج أن الخدمات الإلكترونية تعمل على توفير الوقت وتقلل من الأعمال الروتينية وتوفير تكاليف العاملين وتوفير وقت العاملين .

- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين البنوك التجارية الأردنية في تأثير كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على أدائها.

وقد أوصى الباحث في ضوء نتائج الدراسة ما يلي:

- على ضوء توافر الخدمات الإلكترونية في جميع البنوك الأردنية، وتزايد مستخدمي هذه الخدمات من يوم لأخر فإن هناك حاجة ماسة لتعريف عملاء البنوك بهذه الخدمات وتوضيح مزاياها إذ أن نسبة عالية من العملاء لا زالت تعمل على إستخدام الخدمات المصرفية التقليدية.
- إن من بين اهم الأسباب التي تحد من إستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية من قبل عملاء البنوك هو الأمان، لذا فإن البنوك مطالبة بإقناع عملائها بأمان هذه الخدمات وتوافر الأجهزة الكافية لتأمين وحماية أموال العملاء وخصوصياتهم.

7- دراسة (شاهين، 2013)

بعنوان: " مقومات العمل المصرفي الالكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية- دراسة تطبيقية على المصارف المحلية في فلسطين"

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى توافر مقومات العمل المصرفي الإلكتروني في المصارف الفلسطينية بغرض الكشف عن دورها في تعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والإستبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة.

وكان من نتائجها توفر بعض التشريعات المتعلقة بتطبيقات نظم الدفع والتجارة الإلكترونية في المصارف الفلسطينية، إلى جانب بعض الضوابط القانونية ذات العلاقة بحماية البيانات الشخصية، وحماية نظم المعلومات من مخاطر الإعتداء على تلك البيانات، ويوجد ضعف في

ومن توصيات هذه الدراسة انه لابد من توفير بيئة تشريعية ذات أبعاد قانونية شاملة لإحتضان العمل المصرفي الإلكتروني، وتعزيزه في مجال الدفع المالية، بالاضافة إلى تعزيز وتطوير الضوابط القانونية القائمة لمراقبة تلك العمليات بما يتلائم مع التطورات المصرفية الحديثة ومستجدات المنتجات المصرفية الإلكترونية.

3-2: الدراسات الأجنبية :

8-دراسة (الصوف،وآخرون -2011)

Exploring Electronic Cheque Clearing Systems Acceptance by Jordanian Commercial Banks: A Theoretical Integration of Technology Acceptance Model, User Satisfaction and Delone and Mclean Model"

بعنوان: "مدى تقبل البنوك التجارية الاردنية لنظام المقاصة الالكترونية (اطار نظري يدمج أنموذجي رضا المستخدم وقبول التكنولوجيا و نموذج دلون ومكلين)"

هدفت هذه الدراسة الى قياس نجاح نظام المقاصة الالكتروني من خلال تحديد اتجاهات المستخدمين للنظام في البنوك التجارية العاملة في المملكة الاردنية الهاشمية، وقد تم تشكيل أنموذج الدراسة من خلال اضافة متغير رضا المستخدم لقياس نجاح نظام المعلومات الى نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) وتكون مجتمع الدراسة من المستخدمين للنظام في البنك المركزي الاردني وقطاع البنوك التجارية التي بلغ عددها لعام 2008 اربعة وعشرين بنكا، حيث تم توزيع 420 استبانة تم استرداد 304 استبانة صالحه، وتم استخدام برنامج SPSS لفحص الفرضيات والعلاقات بين

9-دراسة (الشبلي،-2011)

"An Extended Tam Model to Evaluate User`s Acceptance of Electronic Cheque Clearing Systems at Jordanian Commercial Banks"

بعنوان:"نموذج (TAM) الموسع لتقييم قبول المستخدمين الشيكات الالكترونية لنظام المقاصة الالكترونية في البنوك التجارية الاردنية"

هدفت هذه الدراسة الى التمكن من فهم العوامل التي أثرت على قبول نظام المقاصة الالكترونية وخاصة مع تزايد استخدام هذا النظام في العديد من البلدان العالم ومن ضمنها الاردن مع قلة الابحاث نسبيا في هذا الموضوع، وتكون مجتمع الدراسة المستخدمين لنظام المقاصة الالكترونية لدى البنك المركزي الاردني و 24 بنكا من البنوك التجارية الاردنية، وتم في هذه الدراسة اخذ عينة عشوائية طبقية من المستخدمين نظام المقاصة الالكتروني لدى البنك المركزي الاردني و11 مصرفا تجاريا، وقد وزعت 420 استبانه واسترد منها 304 استبانه صالحه، تم تحليل العينة احصائيا

10–دراسة (عزام، وآخرون –2011)

"Problems of Implementing Automated Cheque Clearing for the Commercial Banks in Aqaba Special Economic Zone in Jordan"

بعنوان "مشاكل تطبيق مقاصة الشيكات الآلية للبنوك التجارية في منطقة العقبة الاقتصادية في الاردن"

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مشاكل تطبيق نظام المقاصة الالكترونية للشيكات بالنسبة للبنوك التجارية في منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة في الاردن من ناحية الفنية والميدانية والقانونية ومعرفة شدة كل مشكلة والخروج بتوصيات عملية لها من اجل حلها، شملت عينة الدراسة 19 بنك تجاري مسجل في العقبة، واستخدم في هذه الدراسة بعض الاختبارات الاحصائية مثل (الانحرافات المعيارية، one way ANOVA، T–test، F–test، درجة الحرية ، الفا كرونباخ(Cronbach's alpha)، ومن نتائج هذه الدراسة أنها صنفت تلك المشاكل على نحو التالي:

المشاكل الفنية في المستوى الاول، تليها المشاكل الادارية، واخيرا المشاكل القانونية في المستوى الاخير ومع وجود فروقات ذات دلالة احصائية في درجة التعرض لمشاكل الاعمال مع

11-دراسة (2011-Singh, Surabhi –Arora, Renu)

A Comparative Study of Banking Services and Customer Satisfaction in Public ,Private and Foreign Banks"

بعنوان:" دراسة مقارنة للخدمات المصرفية ورضا العملاء في البنوك الحكومية والخاصة والاجنبية

هدفت هذه الدراسة الى معرفة تصور العملاء لجودة الخدمات البنكية المقدمة، وخاصة في ظل التقدم التكنولوجي، حيث تواجة العديد من البنوك تحديات المنافسة الشديده، فأصبح من الضروري على مقدمي الخدمة تلبية واستهداف رضا العملاء مع نوعية الخدمات المتوقعة من قلبهم، وكانت هذه الدراسة تمت على اساس المعاملة وتمكين تكنولوجيا المعلومات في القطاع العام والخاص والبنوك الاجنبية في مدينة دلهي –الهند، وتم استخدام اسلوب متعددة المراحل لاختيار العينة العشوائية وأجريت الدراسة على خمس مناطق (الشرق- الغرب- والشمال- الجنوب- والوسط)، وكان من نتائج الدراسة ان عملاء البنوك الوطنية غير راضيين عن سلوك الموظفين والبنية التحتية للبنوك، في حين العملاء البنوك الخاصة والاجنبية لم يكونوا راضيين عن أمكانية الوصول للفروع المختلفة والرسوم

12- دراسة (جريسات، 2007)

Economic Impacts of Applying Electronic Cheque Clearing Solution
A Case Study-State of Qatar (2001-2005).

بعنوان:" الاثار الاقتصادية لتطبيق حلول نظام المقاصة الالكترونية
دراسة حالة-في دولة قطر(2001-2005).

هدفت هذه الدراسة الى التحقق من الاثار لتطبيق نظام مقاصة الشيكات الالكتروني على كل من الزبائن، القطاع البنكي، والإقتصاد في دولة قطر، وقد تم اختيار دولة قطر كحالة دراسية ، تم توزيع 500 استبيانة: حيث تم توزيع جميع الاستبيانات في اكبر سبعة بنوك تجارية في دولة قطر، وأظهرت نتائج الدراسة ان هناك علاقة ايجابية بين تطبيق نظام مقاصة الشيكات الالكتروني في قطر وجميع الافتراضات المحددة المتعلقة بدرجة الجودة للخدمات المقدمة لزبائن البنوك ، تقليل المصاريف، تحقيق رضا للزبائن وحمايتهم من عمليات الغش بالاضافة الى تقليل نفقات البنوك وزيادة ربحها ،انقاص الاعمال اليدوية، التقليل من عدد الشيكات المرتجعه ودورها في عرض النقد والسيولة المحلية والتوظيف في دولة قطر، بالاضافة الى التوصل لتوصيات منها أن البنوك عليهم استخدام تطبيقات الكترونية لتحسين ورفع مستوى الخدمات المقدمة للزبائن وزيادة ارباح البنوك نفسها بالاضافة الى ان الدول عليها تطبيق نظام مقاصة الشيكات الالكتروني في بنوكها لما له آثار واضحة في تقليل عدد الشيكات المرتجعة وتحسين اقتصاد الدولة .

ما تضيفه الدراسة الحالية

التعليق والمقارنة:

يتضح من العرض السابق للدراسات السابقة مايلي:

- بلغ عدد الدراسات التي تناولت بشكل مباشر موضوع نظام المقاصة الالكتروني لم يتجاوز 5 دراسات.
- بقية الدراسات تناولت موضوع نظام المدفوعات الالكتروني وكذلك جودة الخدمات المقدمة لزبائن وعملاء القطاع المصرفي.
- الدراسات الخمسة التي تناولت نظام المقاصة الالكترونية تفاوتت في آلية المعالجة حيث تمت معالجته من الناحية القانونية والتشريعية، وركزت بعض الدراسات على قياس النجاح هذا النظام وفهم العوامل التي تؤثر على قبوله والتعرف على مشاكل تطبيقه حيث نلاحظ انه لم توجد اي دراسة تناولت واقع الحال تطبيقه بعد عدد من السنوات من استخدامه في جميع البنوك الاردنية، وآلية تطويره ومعرفة تأثيرة على جودة الخدمات المصرفية المقدمة
- ان الاردن يعتبر من اوائل الدول التي طبقت نظام المقاصة الالكترونية مقارنة مع الدول العربية الاخرى مثل (العراق- الجزائر-فلسطين) كما يتضح من الدراسات السابقة، بالإضافة الى عديد من الدول العالم ، لذا لابد من المحافظة على هذا التطور والعمل بشكل حثيث على مواكبة آخر التطورات التكنولوجية في مجال البنوك وخاصة نظام المقاصة الإلكتروني.

❖ بناء على ما سبق حاولت الباحثة ما يلي:

1- كون موضوع نظام المقاصة الالكترونية حديث نسبيا"، وقلة الدراسات التي تناولته ، فهذه الدراسة محاولة لإثراء هذا الموضوع .

2- نتيجة اختلاف آلية المعالجة لم تتناول أي من الدراسات المذكورة سابقا" قياس تأثير نظام المقاصة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة، فهذه الدراسة محاولة من قبل الباحثة لتغطية هذا الجانب.

3- حاولت هذه الدراسة معرفة واقع الحال لتطبيق نظام المقاصة الإلكترونية بعد عدد من السنوات في جميع البنوك الاردنية، وآلية تطويره.

4- حاولت هذه الدراسة الحصول على توصيات قيمة تثري التطور التكنولوجي في مجال البنوك الأردنية، كون الأردن من البلدان الرائدة في تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية، ومن أجل المحافظة على هذا التطور ومواكبة آخر التطورات التكنولوجية في مجال نظام المقاصة الالكترونية.

الفصل الرابع

منهجية الدراسة

- أسلوب الدراسة
- مجتمع الدراسة
- أداة الدراسة
- معايير قياس الإستبانة
- صدق الإستبانة
- ثبات الإستبانة
- الأساليب الإحصائية المستخدمة

منهجية الدراسة

4-1:أسلوب الدراسة

استخدم المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة والذي يحاول وصف وتقييم واقع (أثر إستخدام أنظمة المقاصة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من وجهة نظر الموظفين، ويحاول المنهج الوصفي التحليلي أن يفسر ويقيم أملا" في التوصل إلى تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع.

وقد تم إعداد الاستبانة لجمع البيانات الأولية، التي صممت خصيصا" لهذا الغرض، حيث تم توزيعها، وتجميع المعلومات اللازمة من أجل الدراسة، ومن ثم تفريغها وتحليلها بإستخدام برنامج (Statistical Package for Social Science)(SPSS) الإحصائي، واستخدام الإختبارات الإحصائيات المناسبة مثل الوسط الحسابي والإنحراف المعياري بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

وتم الحصول على البيانات عن طريق المصادر الثانوية المتمثلة بمراجعة الكتب والمراجع العربية والأجنبية والمنشورات والمقالات والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة والمجلات العلمية والمهنية المتخصصة، وبعض المواقع ذات الصلة على شبكة الانترنت .

4-2: مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من كافة الموظفين والعاملين في البنوك الإردنية، ويبين جدول رقم (4-1) عينة الدراسة، حيث تكونت العينة من (200) موظف، المقسمين حسب مسمياتهم الوظيفية كالآتي: (مدير، موظف إداري (Head Teller– Officer)، موظف تنفيذي (Teller– Customer Teller– Service).

قامت الباحثة بتوزيع عينة إستطلاعية حجمها 30 إستبانة لإختبار الإتساق الداخلي، وثبات الإستبانة، وبعد التأكد من صدق الإستبانة وسلامتها للإختبار، تم توزيع 200 إستبانة على البنوك الإردنية والبالغ عددها 5 بنوك وهي (بنك الأهلي الإردني، بنك التجاري الأردني، بنك الإسكان للتجارة والتمويل، بنك الإسلامي الأردني، بنك الإتحاد).

وقد تم استرجاع 175 إستبانة بنسبة إسترداد 87.5%

جدول رقم (4-1) يوضح توزيع الفئة المستهدفة حسب مسمياتهم الوظيفية

المسمى الوظيفي	العدد الموزع	العدد المسترجع
مدير	57	52
مساعد مدير	43	37
موظف إداري (Head Teller-Officer)	52	48
موظف تنفيذي (Teller-Customer service)	48	38
المجموع الكلي	**200**	**175**

4-3: أداة الدراسة

بعد الإطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة والنتائج التي تم التوصل اليها، فقد تم تصميم استبانة لقياس أثر استخدام أنظمة المقاصة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة، وتم تقسيمها على أجزاء كما يلي:

الجزء الأول : يشتمل على معلومات ديمغرافية عن الموظفين متمثلة بالجنس، المستوى الإداري في البنك، التخصص، المؤهل العلمي، الخبرة في قطاع البنوك.

الجزء الثاني: وهو عبارة عن مجالات الدراسة وتتكون هذا الجزء من(49) فقرة موزعة على مجالين أثنين رئيسيين هي:

المجال الأول: نظام المقاصة الإلكترونية ، ويتكون من (43) فقرة موزعة على (4) مجالات فرعية هي:

1. القواعد التنظيمية وتتكون من (9) فقرات
2. الإمكانات الفنية وتتكون من (13) فقرات
3. الموارد البشرية وتتكون من (11) فقرات
4. الجدوى الإقتصادية وتتكون من (10) فقرات

المجال الثاني: وهو المتغير التابع (الأثر على جودة الخدمات المصرفية المقدمة) ، وتتكون من (6) فقرات.

4-4 :معايير قياس الإستبانة

وقد تم استخدام مقياس ليكرت لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الإستبيان حسب الجدول رقم (2-4)

جدول رقم (4-2) درجات مقياس ليكرت الخماسي

الإستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

4-5: صدق الإستبانة

يقصد بصدق الإستبانة أن تقيس الأسئلة ما وضعت لقياسة، وقد قامت الباحثة بالتأكد من صدق الإستبانة بطريقتين:

1-رأي المحكمين :

عرضت الباحثة الإستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من عدد من الأساتذة في كلية عمان الجامعية/ جامعة البلقاء التطبيقية)، وأسماء المحكمين بالملحق رقم (1)، وقد استجابة الباحثة لآراء المحكمين وقامت بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك تظهر الإستبانه في صورتها النهائية – مبينه بالملحق رقم (2).

2- صدق المقياس :

أولا": الإتساق الداخلي (Internal Validity):

يقصد بصدق الإتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الإستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قامت الباحثة بحساب الإتساق الداخلي للإستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الإرتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الإستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

ثانيا": الصدق البنائي (Structure Validity).

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها ويبين مدى إرتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الإستبانة.

6-4: ثبات الإستبانة (Reliability)

يقصد بثبات الإستبانة أن تعطي هذه الإستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الإستبانة أكثر من مرة تحت الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الإستبانة يعني الإستقرار في نتائج الإستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة (أبو حمزة،2011، 80).

وقد تحققت الباحثة من ثبات استبانة الدراسة من خلال طريقة معامل كرونباخ ألفا وذلك كما يأتي:

معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha Coefficient)

استخدمت الباحثة طريقة (كرونباخ ألفا) لقياس ثبات الإستبانة وكانت النتائج كما هي موضحة في جدول رقم (4-3)

جدول رقم (4-3) معامل كرونباخ ألفا لقياس ثبات الإستبانة

الرقم	العامل	معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha Coefficient)
-1	نظام المقاصة الإلكترونية- القواعد التنظيمية	.881
-2	نظام المقاصة الإلكترونية- الإمكانات الفنية	.841
-3	نظام المقاصة الإلكترونية-الموارد البشرية	.936
-4	نظام المقاصة الإلكترونية- الجدوى الإقتصادية	.901
-5	جودة الخدمات المصرفية المقدمة	.92

بينت النتائج الموضحة في جدول رقم (4-3) أن قيمة معامل كرونباخ ألفا كانت مرتفعة لكل مجال تترواح بين(.841-.936) لكل مجال من مجالات الإستبانة ، وبذلك تكون الإستبانة في

4-7: الأساليب الإحصائية المستخدمة

للإجابة عن أسئلة الدراسة وللتحقق من صحة فرضياتها تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- مقاييس الإحصاء الوصفي: وذلك لوصف عينة الدراسة اعتمادا" على النسب المئوية ولترتيب متغيرات الدراسة حسب أهميتها النسبية بالإعتماد على المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية.
- استخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) للإجابة عن أسئلة الدراسة وإختبار فرضياتها.
- اختبار (K-S) للتأكد من أن البيانات التي تم الحصول عليها في هذه الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي تميهدا" لإجراء تحليل الإنحدار المتعدد.
- اختبار الإنحدار المتعدد لإختبار فرضيات الدراسة.
- استخراج معامل الإتساق الداخلي لأبعاد الإستبانة، وفقا" لإستجابات أفراد عينة الدراسة، وبإستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha).

الفصل الخامس

تحليل البيانات وإختبار فرضيات الدراسة

- تحليل البيانات
- اختبار الفرضيات الدراسة

نتائج التحليل البيانات الإحصائي:

5-1 الوصف الإحصائي لمجتمع الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية

-1 توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الجنس

جدول رقم (5-1): حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية%
ذكر	87	%49.7
أنثى	88	%50.3
المجموع	175	%100

يبين جدول رقم (5-1) أن ما نسبته 50.3% من مجتمع الدراسة من الإناث، أما نسبة الذكور بلغت 49.7%، أي هناك تفوق نسبة الإناث على الذكور بنسبة بسيطة تبلغ 0.6% وهذا أمر غير طبيعي بالنسبة لعدد السكان في الأردن التي غالبا" ما يتفوق عدد الذكور على الإناث، لكن بالقطاع المصرفي يختلف الأمر حيث تتوافق هذه النتائج مع طبيعة عمل القطاع المصرفي، حيث أغلبية العاملين في القطاع المصرفي من الإناث.

2. توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المستوى الإداري بالبنك

جدول رقم (5-2)المستوى الإداري

المستوى الإداري	العدد	النسبة المئوية %
مدير	52	%29.7
مساعد مدير	37	%21.2
موظف إداري (Head Teller-Officer)	48	%27.4
موظف تنفيذي(Teller-Customer Service)	38	%21.7
المجموع	175	%100

تبين النتائج الموضحة في جدول رقم (5-2) أن 29.7% من أفراد مجتمع الدراسة هم مدراء وهي اعلى نسبة، وأن 21.2 % هم بدرجة مساعد مدير، وان 27.4% هم بدرجة موظف إداري (Head Teller-Officer)، وان 21.7% هم موظفون تنفيذيون (Teller-Customer Service)، وهذا وضع طبيعي كون نظام المقاصة الإلكترونية يعنى به جميع الأفراد داخل الفرع أو البنك حيث ان نسبه مرتفعة تعود للمدراء الذين توكل لهم مهمة تمرير الشيكات المقاصة الواردة أو إعادتها حسب العميل، أما النسبة التي تليها تعود للموظف الإداري المسؤول عن اعتماد شيكات المقاصة الصادرة والمودعة لحسابات العملاء بشكل يومي، اما موظف Teller-Customer المسؤولون عن ايداع الشيكات بحسابات العملاء، في بعض البنوك مساعد المدير هو المسؤول على اعتماد الشيكات الصادرة.

3- توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب التخصص

جدول رقم (5-3):حسب التخصص

التخصص	العدد	النسبة المئوية%
إدارة الأعمال	33	%18.9
محاسبة	40	%22.8
علوم مالية ومصرفية	52	%29.7
نظم معلومات إدارية	31	%17.7
غير ذلك	19	%10.9
المجموع	175	%100

يبين جدول رقم (5-3)،أن 29.7% من أفراد مجتمع الدراسة هم المتخصصين بالعلوم المالية والمصرفية، وأن ما نسبته 22.8% من تخصص المحاسبة، وأن نسبة 18.9% من تخصص إدارة الأعمال، وهي أعلى ثلاثة نسب مئوية، وهذا يتوافق مع طبيعة العمل المصرفي حيث أن التخصص العلمي المطلوب في العمل المصرفي يركز على التخصص العلوم المالية والمصرفية بالدرجة الأولى وكذلك المحاسبة وإدارة الأعمال بشكل كبير، وهذا يجعل أفراد مجتمع الدراسة أكثر قدرة على القيام بمهام العمل بأفضل الطرق كونهم متخصصين في المجال الذي يتطلبه العمل المصرفي.

4- <u>توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المؤهل العلمي</u>

جدول رقم (5-4): حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية%
دراسات عليا	20	%11.4
بكالوريوس	119	%68
دبلوم متوسط	24	%13.7
ثانوية عامة فما دون	12	%6.9
المجموع	175	%100

يبين جدول رقم (5-4) أن معظم أفراد مجتمع الدراسة من حملة درجة البكالوريوس حيث بلغت نسبتهم 68% وهي أعلى نسبه مئوية، وذلك يتماشى مع طبيعة التعليم في المملكة الأردنية الهاشمية حيث بلغ عدد الخريجي الجامعات الأردنية لمستوى البكالوريوس سنة 2010-2011

(46174) ذكوروإناث، كما تبين النتائج أن 11.4% من أفراد العينة يحملون درجة الدراسات العليا،وهي نسبة منخفضة جدا" كون عدد الملتحقين بالدرجة الدكتوراه لسنة 2012-2011 لدى الجامعات الحكومية بلغ (1701) فقط ، كذلك بين أن 13.7%من حملة دبلوم المتوسط وذلك يتماشى مع طبيعة عمل تلر حيث كانت بنوك سابقا" تعين من حملة الدبلوم للوظيفة التلر، أو ثانوية عامة حيث بلغت 6.9% وهي نسبة منخفضة جدا" ، حيث تتجه البنوك حديثا" الى تعيين موظفين كحد أدنى من حملة درجة البكالوريس وهذا يفسر النسبة المرتفعة.

5- توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الخبرة

جدول رقم (5-5):حسب الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية%
أقل من خمس سنوات	32	%18.3
5-9 سنوات	96	%54.9
10-14 سنة	24	%13.7
15 سنة فما فوق	23	%13.1
المجموع	175	%100

يتبين من جدول رقم (5-5) أن ما يزيد عن 81% من عينة الدراسة لديهم خبرة تزيد عن خمس سنوات ، ويعزى ذلك الى أن عينة الدراسة ركزت على أصحاب الخبرات في قطاع البنوك من مدراء ومساعدين وموظفين إداريين، وهذا يدل على نضج فكري ومعرفي، ويؤدي إلى تحقيق الأداء المتميز.

5-2:وصف متغيرات الدراسة:

1- المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمتغير نظام المقاصة الإلكترونية – القواعد التنظيمية

جدول رقم (5-6) المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمتغير نظام المقاصة الإلكترونية –القواعد التنظيمية

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الأهمية النسبية
1-	تساعد عملية إنجاز خدمات إيداع الشيكات من خلال المقاصة الإلكترونية بالسرعة الممكنة على تخفيض تكاليف إنتاج الخدمة المصرفية.	3.6743	1.24207	3
2-	تؤدي كفاءة وفاعلية خدمات المقاصة الإلكترونية إلى زيادة ربحية البنك	3.6057	1.23594	5
3-	يوجد معايير لقياس مدى جودة أداء خدمة المقاصة الإلكترونية داخل البنك	3.4000	1.16954	9
4-	يؤدي التأكد من وجود العلامات الأمنية الضوئية المعتمدة على الشيكات من خلال جهاز الأشعة فوق بنفسجية (UV) إلى اكتشاف حالات التزوير بسرعة	3.7829	1.11867	1
5-	يساعد نظام المقاصة الإلكترونية على رفع كفاءة العمل والأداء	3.7657	1.14820	2
6-	تؤدي كفاءة إستخدام موارد نظام المقاصة الإلكترونية إلى زيادة الحصة السوقية للبنك.	3.5029	1.19806	7
7-	تؤدي كفاءة وفاعلية خدمة المقاصة الإلكترونية المقدمة من قبل البنك إلى زيادة إقبال العملاء على إستخدامها	3.4400	1.17229	8
8-	يؤدي دور الإدارة العليا في تطبيق أصول وقواعد العمل الخاص بالمقاصة الإلكترونية دورا" هاما" في سرعة تحصيل الأموال وتقديم الخدمة بالجودة المطلوبة.	3.5714	1.03629	6
9-	يؤدي تأكد البنك المقدم أن الشيكات المقدمة للتقاص الإلكتروني مستوفية جميع الشروط القانونية والمواصفات الفنية قبل إرسالهاعلى النظام إلى قلة عدد الشيكات المرتجعة للعملاءه	3.6343	1.10535	4

من جدول رقم (5−6) يمكن استخلاص ما يلي:

1. المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة (يؤدي التأكد من وجود العلامات الأمنية الضوئية المعتمدة على الشيكات من خلال جهاز الأشعة فوق بنفسجية (UV) إلى اكتشاف حالات التزوير بسرعة) يساوي (3.7829)، بإنحراف معياري يساوي (1.11867) الفقرة دالة إحصائيا" عند مستوى دلالة (0.05) لهذه الفقرة ، فقد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي (3) وهذا يعني أن هناك موافقة إيجابية من قبل أفراد مجتمع الدراسة على هذه الفقرة.
2. المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة (يوجد معايير لقياس مدى جودة أداء خدمة المقاصة الإلكترونية داخل البنك) يساوي (3.40)، بإنحراف معياري يساوي (1.16954) لذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائيا" عند مستوى دلالة (0.05) لهذه الفقرة ، فقد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي (3) وهذا يعني أن هناك موافقة ايجابية من قبل أفراد مجتمع الدراسة على هذه الفقرة .

2- المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمتغير نظام المقاصة الإلكترونية – الإمكانات الفنية

جدول رقم (5-7) المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمتغير نظام المقاصة الإلكترونية –الإمكانات الفنية

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الأهمية النسبية
-1	تتناسب البرامج المستخدمة مع متطلبات العمل في البنك	3.2743	1.27043	11
-2	البرامج المستخدمة في نظام المقاصة الإلكترونية حديثة وسهلة التعلم	4.0057	.94381	1
-3	يتم تحديث البرامج بما يتناسب مع حاجة العمل في البنك	3.6629	1.09625	6
-4	تتوافق البرامج المستخدمة مع الأجهزة التي يتم إستخدامها في البنك	3.8000	1.05591	3
-5	تتناسب البرامج مع الشبكة المستخدمة في العمل	3.4800	1.85955	9
-6	البرامج المتوفرة تغطي كافة النشاطات التي يقوم بها البنك	3.9429	.90791	2
-7	تتوفر قاعدة بيانات تساعد في تقدم الأداء	3.7657	1.17296	4
-8	تتوفر جميع التعليمات اللازمة لتشغيل البرامج التي احتاجها في العمل	3.4114	1.26031	10
-9	يوجد تكامل نظام المقاصة الإلكترونية مع الأنظمة المصرفية الأخرى	3.2743	1.26135	11
-10	يوجد سرعة استجابة نظام المقاصة الإلكترونية لطلبات المستخدم	3.4800	1.14891	9
-11	يتكيف نظام المقاصة الإلكترونية بمرونة مع متطلبات اي عمل جديد	3.5086	1.24508	8
-12	سهولة استخدام نظام المقاصة الإلكترونية من المرة الأولى	3.5143	1.09784	7
-13	يوفر نظام المقاصة الإلكترونية أحدث المعلومات حول عملية تقاص الشيكات	3.7314	1.16554	5

من جدول رقم (5-7) يمكن استخلاص ما يلي:

1- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية (البرامج المستخدمة في نظام المقاصة الإلكترونية حديثة وسهلة التعلم) يساوي (4.0057)، بإنحراف معياري يساوي (94381.) الفقرة دالة إحصائيا" عند مستوى دلالة 0.05 لهذه الفقرة، فقد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي (3) وهذا يعني أن هناك موافقة إيجابية من قبل أفراد مجتمع الدراسة على هذه الفقرة.

2- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى (تتناسب البرامج المستخدمة مع متطلبات العمل في البنك) والفقرة التاسعة (يوجد تكامل نظام المقاصة الإلكترونية مع الأنظمة المصرفية الأخرى) يساوي(3.2743)، بإنحراف معياري للفقرة الأولى يساوي (1.27043) وللفقرة التاسعة يساوي (1.26135) لذلك تعد هاتين الفقرتين دالتين إحصائيا" عند مستوى دلالة 0.05 لهذه الفقرات ، فقد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي (3) وهذا يعني أن هناك موافقة ايجابية من قبل أفراد مجتمع الدراسة على هذه الفقرة .

3- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة (تتناسب البرامج مع الشبكة المستخدمة في العمل) والفقرة العاشرة (سرعة استجابة نظام المقاصة الإلكترونية لطلبات المستخدم) يساوي (3.4800)، بإنحراف معياري للفقرة الخامسة يساوي (1.85955) وللفقرة العاشرة يساوي (1.14891) لذلك تعد هاتين الفقرتين دالتين إحصائيا" عند مستوى دلالة 0.05 لهذه الفقرات، فقد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي (3) وهذا يعني أن هناك موافقة إيجابية من قبل أفراد مجتمع الدراسة على هذه الفقرة.

3- المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمتغير نظام المقاصة الإلكترونية – الموارد البشرية

جدول رقم (5-8) المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمتغير نظام المقاصة الإلكترونية –الموارد البشرية

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الأهمية النسبية
1-	يعتبر من معوقات استخدام نظام المقاصة الإلكترونية عوامل نفسية خاصة بالمستخدمين وقلقهم من التسريح والاستغناء عن الخدمات	3.7086	1.11967	7
2-	عدم تحديد صلاحيات المستخدمين تسبب مشاكل	3.7314	1.20434	4
3-	يحقق تعيين الموظفين ذو الكفاءة والخبرة بنظام المقاصة مزايا تنافسية للبنك على المدى البعيد	3.8114	1.13658	1
4-	نجاح نظام المقاصة الإلكترونية يعود إلى دقة مستخدمين النظام	3.7143	1.11343	6
5-	فشل نظام المقاصة الإلكترونية يعود إلى جهل المستخدم بنظام.	3.7086	1.17478	7
6-	يشجع البنك الموظفين على العمل بروح الفريق الواحد بكافة الخدمات البنكية المقدمة	3.7543	1.20448	3
7-	يتم تطوير قيادة إدارية تتعامل بفاعلية مع التغييرات المتسارعة في النظام المقاصة الإلكترونية	3.6686	1.11101	8
8-	يقوم البنك بعقد دورات تدريبية بشكل دوري لتعليم الموظفين أو مستخدمين النظام على كل ما هو جديد بنظام المقاصة الإلكترونية	3.7299	1.06523	5
9-	يؤدي تحسين أداء العاملين في نظام المقاصة الإلكترونية إلى تحقيق الكفاءة والفاعلية في أداء الخدمات المصرفية	3.7943	1.16608	2
10-	وضوح مفهوم نظام المقاصة الإلكترونية عند موظف البنك	3.4914	1.20758	10
11-	يوجد الدعم الفني مستمر للمستخدمين	3.5714	1.07974	9

من جدول رقم (5-8) يمكن استخلاص ما يلي:

1- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة (يحقق تعيين الموظفين ذو الكفاءة والخبرة بنظام المقاصة الإلكترونية مزايا تنافسية للبنك على المدى البعيد) يساوي (3.8114)، بإنحراف معياري يساوي (1.13658) الفقرة دالة إحصائيا" عند مستوى دلالة 0.05 لهذه الفقرة ، فقد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي (3) وهذا يعني أن هناك موافقة إيجابية من قبل أفراد مجتمع الدراسة على هذه الفقرة.

2- المتوسط الحسابي للفقرة العاشرة (وضوح مفهوم نظام المقاصة الإلكترونية عند موظف البنك) يساوي(3.4914)، بإنحراف معياري يساوي (1.20758) لذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائيا" عند مستوى دلالة 0.05 لهذه الفقرة ، فقد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي (3) وهذا يعني أن هناك موافقة ايجابية من قبل أفراد عينة الدراسة على هذه الفقرة .

4- المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمتغير نظام المقاصة الإلكترونية –الجدوى الإقتصادية.

جدول رقم (5-9) المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمتغير نظام المقاصة الإلكترونية –الجدوى الإقتصادية.

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الأهمية النسبية
1-	الجدوى الإقتصادية لنظام المقاصة الإلكترونية تلبي إحتياجات ورغبات البنك	3.7029	1.00730	4
2-	هناك جدوى اقتصادية من استخدام موارد نظام المقاصة الإلكترونية من أجل تحصيل أموال العملاء بسرعة الممكنة	3.7886	1.10166	1
3-	هناك الجدوى الإقتصادية من استخدام التمويل اللازم لإداء الخدمات المصرفية بمستوى عال للعملاء	3.5943	1.10951	6
4-	هنالك جدوى من شراء الآلآت والمعدات والأنظمة للخدمات المصرفية المقدمة	3.4800	1.16875	9
5-	يؤدي اتساع استخدام نظام المقاصة الإلكترونية إلى خفض تكاليف بيع الخدمات المصرفية الأخرى	3.4571	1.08126	10

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الأهمية النسبية
6-	تتفاعل عناصر التشغيل والتمويل والتسويق الخاصة بنظام المقاصة الإلكتروني لضمان توفر السيولة للبنك	3.5543	1.21114	7
7-	يحقق نظام المقاصة الإلكترونية عائد مناسب يساعد على استمرارية إنتاج خدمات مصرفية جديدة لزيادة الربحية	3.7086	1.17478	3
8-	تشجع البنوك الأردنية على البحث والتطوير في مجال الشيكات المصرفية (المقاصة الإلكترونية)	3.5314	1.15365	8
9-	تلعب التقلبات المالية دورا" هاما" في ظهور بيئة عدم التأكد للإستثمار	3.7257	1.11116	2
10-	تلعب التقلبات المالية دورا" هاما" في زيادة درجة المخاطرة	3.6514	1.08738	5

من جدول رقم (5-9) يمكن استخلاص ما يلي:

1- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية (هناك جدوى اقتصادية من استخدام موارد نظام المقاصة الإلكترونية من أجل تحصيل أموال العملاء بسرعة الممكنة) يساوي (3.7886)، بإنحراف معياري يساوي (1.10166) الفقرة دالة إحصائيا" عند مستوى دلالة 0.05 لهذه الفقرة، فقد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي (3) وهذا يعني أن هناك موافقة إيجابية من قبل أفراد مجتمع الدراسة على هذه الفقرة.

2- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة (يؤدي اتساع استخدام نظام المقاصة الإلكترونية إلى خفض تكاليف بيع الخدمات المصرفية الأخرى) يساوي(3.4571)، بإنحراف معياري يساوي (1.08126) لذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائيا" عند مستوى دلالة 0.05 لهذه الفقرة، فقد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي (3) وهذا يعني أن هناك موافقة ايجابية من قبل أفراد مجتمع الدراسة على هذه الفقرة .

5- المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمتغير التابع جودة الخدمات المصرفية المقدمة.

جدول رقم (5-10) المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمتغير التابع جودة الخدمات المصرفية المقدمة

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الأهمية النسبية
1-	يؤدي استخدام نظام المقاصة الإلكترونية الى تحقيق الميزة التنافسية للبنك	3.4857	1.06056	6
2-	يتميز استخدام نظام المقاصة الإلكترونية الى قصر وقت إنجاز خدمة ايداع الشيكات	3.6057	1.05535	4
3-	يتميز استخدام نظام المقاصة الإلكترونية بشعور العميل بالأمان عند تعاملاته مع البنك	3.6571	1.10232	2
4-	يؤدي استخدام نظام المقاصة الالكترونية إلى الإحتفاظ البنك بسجلات دقيقة	3.5714	1.09560	5
5-	يساهم استخدام نظام المقاصة الإلكترونية الى زيادة كفاءة عمليات البيع المتقاطع	3.6343	1.12084	3
6-	يؤدي استخدام نظام المقاصة الإلكترونية إلى تقديم خدمة منح دفاتر الشيكات بشكل أفضل	3.8514	1.17478	1

من جدول رقم (5-10) يمكن استخلاص ما يلي:

1- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة (يؤدي استخدام نظام المقاصة الإلكترونية إلى تقديم خدمة منح دفاتر الشيكات بشكل أفضل) يساوي (3.8514)، بإنحراف معياري يساوي (1.17478) الفقرة دالة إحصائيا" عند مستوى دلالة 0.05 لهذه الفقرة، فقد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي (3) وهذا يعني أن هناك موافقة إيجابية من قبل أفراد مجتمع الدراسة على هذه الفقرة.

2- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى (يؤدي استخدام نظام المقاصة الإلكترونية الى تحقيق الميزة التنافسية للبنك) يساوي(3.4857)، بإنحراف معياري يساوي (1.06056) لذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائيا" عند مستوى دلالة 0.05 لهذه الفقرة، فقد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي (3) وهذا يعني أن هناك موافقة ايجابية من قبل أفراد مجتمع الدراسة على هذه الفقرة .

5-3:إختبار فرضيات الدراسة:

<u>الفرضية الرئيسية :</u>

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (α≤ 0.05) بين نظام المقاصة الالكترونية ،وجودة الخدمات المصرفية المقدمة.

<u>جدول (5-11) نتائج إختبار الإنحدار المتعدد لأثر نظام المقاصة الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية المقدمة</u>

Sig	T	Beta	المتغير
0.000	15.233	.757	نظام المقاصة الإلكترونية–القواعد التنظيمية
0.000	9.990	.635	نظام المقاصة الإلكترونية–الإمكانات الفنية
0.000	5.637	.516	نظام المقاصة الإلكترونية–الموارد البشرية
0.000	6.375	.487	نظام المقاصة الإلكترونية–الجدوى الإقتصادية
		.717	R2 Adjusted
		40.636	F
		0.000	Sig

يشير جدول رقم (5-11) إلى ان نظام المقاصة الإلكترونية لها تأثير معنويا" إيجابيا" في جودة الخدمات المصرفية المقدمة ،ويظهر ذلك من خلال قيمة F المحسوبة والبالغة (40.636) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.05).كما ويلاحظ من التحليل أن (71.7%) من التغيرات

هذا التأثير هو (نظام المقاصة الإلكترونية – القواعد التنظيمية) وذلك من خلال تحقيقها لقيم (B) و(T) اللتين بلغتا (.757) و(15.233) على التوالي وهي قيم معنوية عند مستوى أقل أو يساوي (0.05) يليها (نظام المقاصة الإلكترونية –الإمكانات الفنية)، و(نظام المقاصة الإلكترونية – الموارد البشرية) ،و(نظام المقاصة الإلكترونية–الجدوى الإقتصادية) والتي حققت قيم (B) و(T) على التوالي (.635) (9.990)، (.516) (5.637)،(.487) (6.375) وهي قيم معنوية عند مستوى(0.05).

مما تقدم يتبين رفض الفرضية الرئيسية الأولى التي تشير إلى عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية ما بين نظام المقاصة الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية المقدمة.

ينبثق عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية :

1- الفرضية الفرعية :

H02: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (α ≤ 0.05) بين القواعد التنظيمية الموجودة في القطاع المصرفي الاردني لاستخدام نظام المقاصة الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية المقدمة

جدول رقم (5−12) نتائج إختبار الإنحدار البسيط لأثر القواعد التنظيمية لنظام المقاصة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة

Beta	T	Sig	F	Sig	Adjusted R Square	D.W
.757	15.233	.000	232.054	.000	.570	1.641

يبين جدول رقم (5−12) نتائج إختبار الفرضية الفرعية (H2)، إذ تشير نتائج إلى أن القواعد التنظيمية لنظام المقاصة الإلكترونية لها تأثير معنويا" إيجابيا" في جودة الخدمات المصرفية المقدمة، ويظهر ذلك من خلال قيمة (F) المحسوبة البالغة (232.054) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.05)، ويدعم هذه النتيجة قيمة (T) و (B) البالغتيين (15.233) و(.757) ،هي قيم معنوية عند مستوى (0.05).

كما ويلاحظ من خلال نتائج التحليل أن (57%) من التغيرات في جودة الخدمات المصرفية المقدمة تعود إلى القواعد التنظيمية لنظام المقاصة الإلكترونية وهي قدرة تفسيرية قوية.

مما تقدم يتبين رفض الفرضية الفرعية الأولى التي تشير إلى عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للقواعد التنظيمية لنظام المقاصة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك الإردنية.

2- الفرضية الفرعية :

H03: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين الامكانات الفنية المتاحة في القطاع المصرفي الاردني لاستخدام نظام المقاصة الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية المقدمة

جدول رقم (5−13) نتائج إختبار الإنحدار البسيط لأثر الإمكانات الفنية لنظام المقاصة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة

Beta	T	Sig	F	Sig	Adjusted R Square	D.W
.598	9.825	.000	96.526	.000	.354	1.551

يبين جدول رقم (5−13) نتائج إختبار الفرضية الفرعية (H3)، إذ تشير نتائج إلى أن الإمكانات الفنية لنظام المقاصة الإلكترونية له تأثير معنويا" إيجابيا" في جودة الخدمات المصرفية المقدمة، ويظهر ذلك من خلال قيمة (F) المحسوبة البالغة (96.526) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.05)، ويدعم هذه النتيجة قيمة (T) و(B) البالغتيين (9.825) و(598.) هي قيم معنوية عند مستوى (0.05).

كما ويلاحظ من خلال نتائج التحليل أن (35.4%) من التغيرات في جودة الخدمات المصرفية المقدمة تعود إلى الإمكانات الفنية لنظام المقاصة الإلكترونية وهي قدرة تفسيرية جيده جدا".

مما تقدم يتبين رفض الفرضية الفرعية الثانية التي تشير إلى عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإمكانات الفنية لنظام المقاصة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك الإردنية.

3- الفرضية الفرعية:

H04: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (α ≥ 0.05) بين الموارد البشرية المتاحة في القطاع المصرفي الاردني لاستخدام نظام المقاصة الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية المقدمة.

جدول رقم (5–14) نتائج إختبار الإنحدار البسيط لأثر الموارد البشرية لنظام المقاصة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة

Beta	T	Sig	F	Sig	Adjusted R Square	D.W
.598	16.992	.000	288.717	.000	.623	1.859

يبين جدول رقم (5–14) نتائج إختبار الفرضية الفرعية (H4)، إذ تشير نتائج إلى أن الموارد البشرية لنظام المقاصة الإلكترونية له تأثير معنويا" إيجابيا" في جودة الخدمات المصرفية المقدمة، ويظهر ذلك من خلال قيمة (F) المحسوبة البالغة (288.717) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.05)، ويدعم هذه النتيجة قيمة (T) و (B) البالغتيين (16.992) و(.598) هي قيم معنوية عند مستوى (0.05).

كما ويلاحظ من خلال نتائج التحليل أن (62.3%) من التغيرات في جودة الخدمات المصرفية المقدمة تعود إلى الموارد البشرية لنظام المقاصة الإلكترونية وهي قدرة تفسيرية قوية.

مما تقدم يتبين رفض الفرضية الفرعية الثالثة التي تشير إلى عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للموارد االبشرية لنظام المقاصة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك الإردنية.

4 – الفرضية الفرعية :

H05: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (α ≤0.05) بين الجدوى الإقتصادية المتاحة في القطاع المصرفي الاردني لاستخدام نظام المقاصة الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية المقدمة.

جدول رقم (5–15) نتائج إختبار الإنحدار البسيط لأثر الجدوى الإقتصادية لنظام المقاصة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة

Beta	T	Sig	F	Sig	Adjusted R Square	D.W
.823	19.076	.000	363.907	.000	.676	1.742

يبين جدول رقم (5–15) نتائج إختبار الفرضية الفرعية (H5)، إذ تشير نتائج إلى أن الجدوى الإقتصادية لنظام المقاصة الإلكترونية له تأثير معنويا" إيجابيا" في جودة الخدمات المصرفية المقدمة، ويظهر ذلك من خلال قيمة (F) المحسوبة البالغة (363.907) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.05)، ويدعم هذه النتيجة قيمة(T) و(B) البالغتيين (19.076) و(823.) هي قيم معنوية عند مستوى (0.05).

كما ويلاحظ من خلال نتائج التحليل أن (67.6%) من التغيرات في جودة الخدمات المصرفية المقدمة تعود إلى الجدوى الإقتصادية لنظام المقاصة الإلكترونية وهي قدرة تفسيرية قوية.

مما تقدم يتبين رفض الفرضية الفرعية الرابعة التي تشير إلى عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للجدوى الإقتصادية لنظام المقاصة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك الإردنية.

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

- النتائج
- التوصيات

6- 1نتائج الدراسة وتفسيرها:

لقد إستهدفت الدراسة فحص الواقع الحالي لنظام المقاصة الإلكتروني وقياس أثرة على جودة الخدمات المصرفية المقدمة، وذلك من خلال التعرف على القواعد التنظيمية والإمكانات الفنية والموارد البشرية والجدوى الإقتصادية، الأبعاد الخاصة بنظام المقاصة الإلكترونية ودراستها، فبعد تحليل البيانات وتفسيرها، وإختبار فرضيات الدراسة يتضح لنا النتائج التالية:

1- هناك دور إيجابي لنظام المقاصة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك التجارية الأردنية، ويبرز هذا الدور من خلال إلتزام البنوك الأردنية بإنجاز عملية خدمات إيداع شيكات المقاصة الإلكترونية بكفاءة وفاعلية، لما لها من أهمية في إجتذاب العملاء لخدمات مصرفية أخرى، وتتوافق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (جريسات، 2007).

2- هناك أثر ذو دلالة إحصائية للقواعد التنظيمية لنظام المقاصة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية المقدمة ،وذلك من خلال توفر أصول وقواعد والتعليمات الخاصة بعمل نظام المقاصة الإلكترونية في البنوك الأردنية بدرجة جيدة جدا" ولكنها بحاجة إلى تطوير وتحسين مستمر لمواكبة التطورات في هذا المجال وذلك يعود إلى طبيعة العمل المصرفي وإحتياجة بشكل دائم ومستمر لأحكام وشروط تنظيمية فعالة ومتطورة، وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة (بن لشهب،2011).

3- يوجد عدد كافي من أجهزة الاشعة فوق البنفسجية (UV) لدى البنوك لتأكد من وجود العلامات الأمنية الضوئية المعتمدة على الشيكات، مما يؤدي إلى رفع مستوى جودة الخدمة المقدمة من قبل البنك الخاصة بايداع الشيكات.

4- يوجد معايير لقياس مدى جودة أداء خدمة المقاصة الإلكترونية داخل البنك.

5- هناك أثر ذو دلالة إحصائية للإمكانات الفنية المتوفرة لنظام المقاصة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية، وذلك كون البرامج المستخدمة في النظام حديثة وسهلة التعلم ، مما يؤدي إلى تقديم خدمة إيداع الشيكات بالسهولة والسرعة والدقة المطلوبين ، مما يزيد من الوقت المتاح لدى الموظفين أو العاملين لتقديم خدمات مصرفية أخرى بجودة وفاعلية أكبر، تتوافق هذه النتيجة مع دراسة (الشبلي،2011) ودراسة (أبو النادي،2008).

6- يوجد تكامل بين نظام المقاصة الإلكترونية مع الأنظمة المصرفية الأخرى، بالاضافة الى تتناسب البرامج المستخدمة في المقاصة الالكترونية مع متطلبات العمل في البنك تتوافق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (الصوف،2011).

7- يوجد سرعة استجابة نظام المقاصة الالكترونية لطلبات المستخدم، بالاضافة لتناسب النظام مع الشبكة المستخدمة للعمل، مما ينعكس على جودة الخدمات المصرفية، وتتوافق مع دراسة (الصوف،2011).

8- هناك أثر ذو دلالة إحصائية للموارد البشرية الخاصة بنظام المقاصة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية المقدمة وذلك كون البنك يعمل على توفير مجموعة من الموظفين المؤهلين والمختصين بنظام المقاصة الإلكترونية بشكل جيد يحقق مزايا تنافسية للبنك على المدى البعيد، هذه النتيجة لم تتوافق مع دراسة (Singh,Surabhi-Arora,Renu ,2011).

9- يوجد تحسين لأداء العاملين في نظام المقاصة الإلكترونية من خلال التدريب المستمر وبشكل يواكب آخر التطورات التكنولوجية الحديثة، وهذه النتيجة لم تتوافق مع نتائج دراسة (جاسم،2010).

10- تم تكوين فكرة واضحة لدى موظفين البنوك الإردنية عن مفهوم نظام المقاصة الإلكترونية مما يؤدي إلى أداء العمل بالكفاءة والفاعلية المطلوبة، تتناسب مع نتائج دراسة(القواسمي،2009).

11- هناك أثر ذو دلالة إحصائية للجدوى الإقتصادية لنظام المقاصة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية المقدمة وذلك من خلال إدراك الإدارة العليا لدى البنوك أهمية دراسة الجدوى الإقتصادية للموارد النظام المقاصة الإلكترونية في تحصيل حقوق العملاء وأموالهم بسرعة المتوقعة.

12- يوجد تأثير لاتساع استخدام نظام المقاصة الإلكترونية، على زيادة الحصة السوقية للبنك وتخفيض التكاليف وزيادة الأرباح، وتخالف هذه النتيجة نتائج دراسة (لوصيف،2008-2009)التي تبين غياب الثقافة المصرفية في المجتمع الجزائري فيما يخص المدفوعات الالكترونية.

13- تتوافر سياسات منح دفاتر الشيكات بشكل أفضل، نتيجة استخدام نظام المقاصة الإلكترونية، من خلال الحد من الشيكات المرتجعة.

14- إن جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك الأردنية للعملاء متوفرة بمستوى كفاءة جيد ومناسب، ولكن هي بحاجة بصورة مستمرة إلى التطوير للإرتقاء في البيئة المصرفية الخدمية ، وخاصة بالبعد المتعلق بإيداع الشيكات والمقاصة الإلكترونية وتتناسب هذه النتيجة مع نتائج دراسة (الجمل، 2009)، تبين أن مستوى جودة الخدمات المصرفية في الاردن تعد ممتازة بشكل عام .

2-6 التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة، وإختبار الفرضيات فإن الباحثة توصي بما يلي:

1. بتطوير أصول وقواعد العمل والتعليمات الخاصة بالمقاصة الإلكترونية ليصبح قانون نافذ كغطاء قانوني لنظام المقاصة الالكترونية في المملكة الإردنية الهاشمية.
2. تعميم وإطلاع كافة موظفين البنك على إختلاف مواقعهم داخل البنك على آخر التطورات والإجراءات والتعليمات الصادرة من قبل البنك المركزي الأردني فيما يختص بنظام المقاصة الإلكترونية.
3. القيام بحملات ترويجية وتسويقية تهدف إلى زيادة وعي العملاء البنك بالمزايا والفوائد التي يحصلون عليها عند تعاملهم مع نظام المقاصة الإلكترونية لتحصيل أموالهم بدلا" من الصرف النقدي من أجل زيادة الإقبال على هذه الخدمة ،حيث هناك ارتفاعا" ملحوظا"بنسبة 13.7% قيمة الشيكات المحصلة إلكترونيا"حسب مجلة الرأي مقال بعنوان (3.3 مليار دينار الشيكات المتداولة بالتقاص الإلكتروني بين البنوك خلال كانون الثاني) 9-3-2012.
4. وضع خطة استراتجية لدراسة نظم المعلومات والإتصالات وتحديثها باستمرار لمواكبة التطورات العالمية، وذلك من خلال تفعيل دور الرقابة الداخلية ضمن هذه استراتجية لتطوير نظام المعلومات والإتصالات في البنوك الأردنية من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة لتغطية كافة أنشطة الخدمات المصرفية.

ومن واقع الخبرة العملية في مجال البنوك الاردنية توصي الباحثة بما يلي:

5. بتسريع آلية تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية لقبول تحصيل الشيكات المقدمة بالعملات الأجنية (كالدولار مثلا") حيث ان النظام الحالي مقتصر على العملة المحلية (الدينار الأردني).
6. بإن يتم تطوير الخدمات المقاصة الإلكترونية ، لتصبح إحدى الخدمات المصرفية المقدمة عن طريق شبكة الإنترنت المتاحة للعملاء من منازلهم مع مراعاة المخاطر التالية : التقنية،الفنية ، والإحتيال.
7. تفعيل خدمة الرسائل القصيرة على مستوى البنوك الأردنية كافة للإستفادة من هذه الخدمة بنظام المقاصة الإلكترونية وذلك لإبلاغ العملاء بقيمة الشيكات المسحوبة على حسابهم مما يزيد من فرصة تأكيد إبلاغ العملاء لإنجاز المقاصة الواردة بالسرعة والدقة المطلوبين.
8. دراسة إمكانية تطبيق خدمة إيداع الشيكات عن طريق الهواتف الذكية وذلك عن طريق استخدام كاميرا الهاتف المحمول لتصوير الجزء الأمامي والخلفي للشيك، ومن خلال شبكة الإنترنت يتم فتح التطبيق الخدمات المصرفية، وبخطوات بسيطة يتم الإيداع .

المراجع

1- المصادر والمراجع:

المصادر العربية :

أحمد، محمد سمير، (2009)،"الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية"، الأردن، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

بن لشهب،أسماء، (2011)، "المقاصة الالكترونية للشيكات في القانون الأردني – دراسة مقارنة"،(رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية الدراسات العليا، الجامعة الاردنية، عمان، الاردن ص 1-5 .

جريس،إبراهيم شكري،"إستراتجية الجودة الشاملة وعلاقتها بخفض التكاليف دراسة نظرية تطبيقيةعلى إحدى المنشآت الإنتاجية في سلطنة عمان"،المجلة العلمية للإقتصادوالتجارة، كلية التجارة،جامعة عين شمس،ع3 (1998).

جاسم،أ.م نبيل ذنون ،مبارك،أ.م . مثال مرهون"معيقات تطبيق ألصيرفة الالكترونية في القطاع المصرفي الحكومي"،مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ،ع 25(2010)

الجمل،غانم جميل زهدي،(2009)،"إدراك المستهلك لجودة الخدمات المصرفية في الأردن"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية الدراسات العليا، الجامعة الإردنية، عمان، الاردن، ص1

أبو حمزة ،سعدي عبد الرحمن، (2011)، "واقع الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء وأثرها على الأرباح من وجهة نظر الإدارة العليا (دراسة حالة بنك فلسطين)، (رسالة ماجستير منشورة)، كلية الدراسات العليا، جامعة الإسلامية غزة، فلسطين، ص 80

السالم، مؤيد سعيد، (1988)، " نظرية المنظمة: مداخل وعمليات"، بغداد، مطبعة شفيق.

شقير ،فائق،الأخرس،عاطف،سالم،عبدالرحمن،(2008)،"محاسبة البنوك"،ط3،عمان،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة

شاهين، أيمن أحمد محمد، (2013)، "مقومات العمل المصرفي الإلكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية- دراسة تطبيقية على المصارف المحلية في فلسطين"، (رسالة ماجستير منشورة)، كلية التجارة، الجامعية الإسلامية، غزة

الطائي، أ.د .حميد،العلاق،بشير،(2009)،"ادارة عمليات الخدمة"،ط العربية 2009،عمان،دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع

العتيبي،عزيزة عبد الرحمن،(2010)،" أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الإسترالية"، الأكاديمية العربية البريطانية لتعليم العالي.

قاقيش ،سمير، (2004)،"العمليات المصرفية الداخلية والخارجية"،مركز تدريب البنك التجاري الأردني الأردن والخليج سابقا".

القواسمي،صفاء يوسف،(2009)، " المسؤوليات القانونية الناشئة عن عمليات المقاصة الالكترونية للشيكات في القانون الأردني"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، عمان

لوصيف، عمار، (2008-2009)،" استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعسرين مع الاشارة الى التجربة الجزائرية"،(رسالة ماجستيرمنشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منوري قسطنينة، الجزائر

أبو النادي،محمود عادل، (2008)، "تأثير كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنوك التجارية الأردنية"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية الدراسات العليا، جامعة الإردنية، عمان، الاردن

وجيه، محمد،(2013)، "المقاصة الإلكترونية"،مركز تدريب بنك الاردن

المصادر الاجنبية:

Al Shibly, Haitham H.,"An Extended Tam Model to Evaluate User's Acceptance of Electronic Cheque Clearing Systems at Jordanian Commercial Banks"-Australian Journal of Basic and Applied Sciences , Vol.5 No.5 (2011), P147-156 .

Alsoof, Yahya A., Al-Dmour, Hani H., Al-shibly.Haitham,"Exploring Electronic Cheque Clearing Systems Acceptance by Jordanian Commercial Banks: A Theoretical Integration of Technology Acceptance Model, User Satisfaction and Delone and Mclean Model"-Jordan Journal of Business Administration, Vol.7.No.3 (2011).

Azzam,Amjad H.A , Arabeyyat, Talal H , Alrawashdeh, Issa Abedalaziz,Abu Rumman , Mohammed Abdul Razzaq "Problems of Implementing Automated Cheque Clearing for the Commercial Banks in Aqaba Special Economic Zone in Jordan"-European Journal of Economics Finance and Administrative Sciences , Vol 31(2011).

Jresat, Nesreen, Fraih,"Economic Impacts of Applying Electronic Cheque Clearing Solution: A Case Study-State of Qatar (2001-2005)"/ By Nesreen Fraih Jresat: Supervisor Dr. Bashir Al-Zu'bi, Prof., Amman: The University Of Jordan, Faculty of Graduate Studies, (2007), Master Thesis.

Singh, Surabhi, Arora, Renu"A Comparative Study of Banking Services and Customer Satisfaction in Public, Private and Foreign Banks"-J Economics, Vol.2 No .1(2011) –P 45-56.

<u>المواقع الإلكترونية:</u>

البنك المركزي الأردني (http://www.cbj.gov.jo/arabic/)

شركة التقدم للكمبيوتر ،"دليل المستخدم لنظام المقاصة الإلكترونية (http://www.progressoft.com/ps-ecc)

مجلة الرأي الأردنية، مقال بعنوان(3.3 مليار دينار الشيكات المتداولة بالتقاص الإلكتروني بين البنوك خلال كانون الثاني)،9-3-2012 (http://www.alrai.com/)

الملاحق

ملحق رقم (1)

قائمة بأسماء المحكمين

الرقم	الإسم	المهنة	التخصص	مكان العمل
1-	د.مازن قطيشات	استاذ مساعد	إدارة الأعمال	جامعة البلقاء التطبيقية
2-	د.محمد معايطة	استاذ مساعد	MIS	جامعة البلقاء التطبيقية
3-	د.باسم اللوزي	استاذ مشارك	علوم مالية ومصرفية	جامعة البلقاء التطبيقية
4-	د.فادي قطيشات	استاذ مشارك	MIS	جامعة البلقاء التطبيقية

بسم الله الرحمن الرحيم

ملحق رقم (2)

الاخوة والاخوات المحترمين

تحية طيبة وبعد

تقوم الباحثة بإعداد دراسة لإستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال في جامعة البلقاء التطبيقية وهي بعنوان (أثر استخدام انظمة المقاصة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة).

وهي إذ تضع بين أيديكم هذه الإستبانة راجية التكرم بالاجابة على جميع فقرات الاستبانة المرفقة بكل صدق وموضوعية ، لما له أثر كبير في الحصول على نتائج إيجابية، علما بان المعلومات التي ستدلون بها ستعامل بنزاهة وسرية تامة ، ولن تستخدم الا لاغراض البحث العلمي.

ونذكركم بانه لا داعي لذكر اسمكم.

واقبلوا فائق الاحترام

الباحثة

صبا عيد فاخوري

القسم الأول: المعلومات العامة

الرجاء الاجابة على الأسئلة التالية بوضع علامة (×) عند الاجابة الملائمة:

1 – الجنس

1-( ) ذكر 2- ( ) انثى

2 – المستوى الاداري في البنك :

1-( ) مدير 2-( ) مساعد مدير

3-( ) موظف إداري 4- ( ) موظف تنفيذي

Head Teller-Officer Teller- customer service

3– التخصص :

1-( ) ادارة اعمال 2- ( ) محاسبة

3-( ) علوم مالية ومصرفية 4- ( ) نظم معلومات الإدارية

5- ( ) غير ذلك يرجى ذكرها ------------------

4 – المؤهل العلمي:

1-( ) دراسات عليا 2-( ) بكالوريس

3- ( ) دبلوم متوسط 4-( ) ثانوية عامة فما دون

5 – الخبرة في قطاع البنوك

1-( ) أقل من خمس سنوات 2- ( )5-9 سنة

3-( ) 10-14 سنة 4- ( )15 فمافوق

القسم الثاني:

الرقم	العبارة	لاأوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
❖	**نظام المقاصة الإلكترونية-القواعد التنظيمية**					
-1	تساعد عملية إنجاز خدمات إيداع الشيكات من خلال المقاصة الإلكترونية بالسرعة الممكنة على تخفيض تكاليف إنتاج الخدمة المصرفية.					
-2	تؤدي كفاءة وفاعلية خدمات المقاصة الإلكترونية إلى زيادة ربحية البنك					
-3	يوجد معايير لقياس مدى جودة أداء خدمة المقاصة الإلكترونية داخل البنك					
-4	يؤدي التأكد من وجود العلامات الأمنية الضوئية المعتمدة على الشيكات من خلال جهاز الأشعة فوق بنفسجية (UV) إلى اكتشاف حالات التزوير بسرعة					
-5	يساعد نظام المقاصة الإلكترونية على رفع كفاءة العمل والأداء					
-6	تؤدي كفاءة إستخدام موارد نظام المقاصة الإلكترونية إلى زيادة الحصة السوقية للبنك.					
-7	تؤدي كفاءة وفاعلية خدمة المقاصة الإلكترونية المقدمة من قبل البنك إلى زيادة إقبال العملاء على إستخدامها					
-8	يؤدي دور الإدارة العليا في تطبيق أصول وقواعد العمل الخاص بالمقاصة الإلكترونية دورا" هاما" في سرعة تحصيل الأموال وتقديم الخدمة بالجودة المطلوبة.					
-9	يؤدي تأكد البنك المقدم أن الشيكات المقدمة للتقاص الإلكتروني مستوفية جميع الشروط القانونية والمواصفات الفنية قبل إرسالهاعلى النظام إلى قلة عدد الشيكات المرتجعة للعملاءه					
❖	**نظام المقاصة الإلكترونية –الإمكانات الفنية**					
-10	تتناسب البرامج المستخدمة مع متطلبات العمل في البنك					
-11	البرامج المستخدمة في نظام المقاصة الإلكترونية حديثة وسهلة التعلم					
-12	يتم تحديث البرامج بما يتناسب مع حاجة العمل في البنك					
-13	تتوافق البرامج المستخدمة مع الأجهزة التي يتم إستخدامها في البنك					
-14	تتناسب البرامج مع الشبكة المستخدمة في العمل					
-15	البرامج المتوفرة تغطي كافة النشاطات التي يقوم بها البنك					
-16	تتوفر قاعدة بيانات تساعد في تقدم الأداء					

الرقم	العبارة	لاأوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
-17	تتوفر جميع التعليمات اللازمة لتشغيل البرامج التي احتاجها في العمل					
-18	يوجد تكامل نظام المقاصة الإلكترونية مع الأنظمة المصرفية الأخرى					
-19	يوجد سرعة استجابة نظام المقاصة الإلكترونية لطلبات المستخدم					
-20	يتكيف نظام المقاصة الإلكترونية بمرونة مع متطلبات اي عمل جديد					
-21	سهولة استخدام نظام المقاصة الإلكترونية من المرة الأولى					
-22	يوفر نظام المقاصة الإلكترونية أحدث المعلومات حول عملية تقاص الشيكات					
❖	**نظام المقاصة الإلكترونية-الموارد البشرية**					
-23	يعتبر من معوقات استخدام نظام المقاصة الإلكترونية عوامل نفسية خاصة بالمستخدمين وقلقهم من التسريح والاستغناء عن الخدمات					
-24	عدم تحديد صلاحيات المستخدمين تسبب مشاكل					
-25	يحقق تعيين الموظفين ذو الكفاءة والخبرة بنظام المقاصة مزايا تنافسية للبنك على المدى البعيد					
-26	نجاح نظام المقاصة الإلكترونية يعود إلى دقة مستخدمين النظام					
-27	فشل نظام المقاصة الإلكترونية يعود إلى جهل المستخدم بنظام.					
-28	يشجع البنك الموظفين على العمل بروح الفريق الواحد بكافة الخدمات البنكية المقدمة					
-29	يتم تطوير قيادة إدارية تتعامل بفاعلية مع التغييرات المتسارعة في النظام المقاصة الإلكترونية					
-30	يقوم البنك بعقد دورات تدريبية بشكل دوري لتعليم الموظفين أو مستخدمين النظام على كل ما هو جديد بنظام المقاصة الإلكترونية					
-31	يؤدي تحسين أداء العاملين في نظام المقاصة الإلكترونية إلى تحقيق الكفاءة والفاعلية في أداء الخدمات المصرفية					
-32	وضوح مفهوم نظام المقاصة الإلكترونية عند موظف البنك					
-33	يوجد الدعم الفني مستمر للمستخدمين					
❖	**نظام المقاصة الإلكترونية _الجدوى الإقتصادية**					
-34	الجدوى الإقتصادية لنظام المقاصة الإلكترونية تلبي إحتياجات ورغبات البنك					

الرقم	العبارة	لاأوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
-35	هناك جدوى اقتصادية من استخدام موارد نظام المقاصة الإلكترونية من أجل تحصيل أموال العملاء بسرعة الممكنة					
-36	هناك الجدوى الإقتصادية من استخدام التمويل اللازم لإداء الخدمات المصرفية بمستوى عال للعملاء					
-37	هنالك جدوى من شراء الآلآت والمعدات والأنظمة للخدمات المصرفية المقدمة					
-38	يؤدي اتساع استخدام نظام المقاصة الإلكترونية إلى خفض تكاليف بيع الخدمات المصرفية الأخرى					
-39	تتفاعل عناصر التشغيل والتمويل والتسويق الخاصة بنظام المقاصة الإلكتروني لضمان توفر السيولة للبنك					
-40	يحقق نظام المقاصة الإلكترونية عائد مناسب يساعد على استمرارية إنتاج خدمات مصرفية جديدة لزيادة الربحية					
-41	تشجع البنوك الأردنية على البحث والتطوير في مجال الشيكات المصرفية (المقاصة الإلكترونية)					
-42	تلعب التقلبات المالية دورا" هاما" في ظهور بيئة عدم التأكد للإستثمار					
-43	تلعب التقلبات المالية دورا" هاما" في زيادة درجة المخاطرة					
❖	**جودة الخدمات المصرفية**					
-44	يؤدي استخدام نظام المقاصة الإلكترونية الى تحقيق الميزة التنافسية للبنك					
-45	يتميز استخدام نظام المقاصة الإلكترونية الى قصر وقت إنجاز خدمة ايداع الشيكات					
-46	يتميز استخدام نظام المقاصة الإلكترونية بشعور العميل بالأمان عند تعاملاته مع البنك					
-47	يؤدي استخدام نظام المقاصة الالكترونية إلى الإحتفاظ البنك بسجلات دقيقة					
-48	يساهم استخدام نظام المقاصة الإلكترونية الى زيادة كفاءة عمليات البيع المتقاطع					
-49	يؤدي استخدام نظام المقاصة الإلكترونية إلى تقديم خدمة منح دفاتر الشيكات بشكل أفضل					

Abstract

Thesis (The Effect of Using Electronic Clearing Systems on the Quality of Banking Services Provided)

By

Student (Saba Eid Salem Fakhoury)

Supervisor (Haitham H.Al Shibly)

Associate Professor

This study aimed to examine the current reality of electronic clearing system, (the regulatory environment, potential technical, human resources, economic feasibility), and its impact on the quality of banking services offered, has been use descriptive analytical method to achieve the objectives of the study , has adopted a researcher on the questionnaire as a tool for primary data collection , has designed the questionnaire commensurate with the subject of the study and its hypotheses , have been distributed (200) questionnaire on staff some of the banks of Jordan (Director , Assistant Director Administrative Officer , Executive Officer) , has been recovered (175) questionnaire.

Use Program statistical analysis SPSS to analyze the study data and the extraction of the results of the most important findings of the study , that there is a role for the electronic clearing system in achieving quality banking services provided by the banks of Jordan where the highlights of this role through the commitment of the Jordanian banks to complete the process of deposit services checks electronic clearing efficiently and effectiveness , as well as no statistically significant effect of all the components of the electronic clearing system (the regulatory environment , potential technical , human resources , economic feasibility) in achieving the quality of banking services offered.

One of the main recommendations of the study : a proposal that is being developed services electronic clearing to become one of the banking services provided through the Internet

available to customers from their homes , taking into account all the risks of technical , artistic and fraud , as recommended by the researcher need to do promotional campaigns and marketing aimed at increasing awareness of the bank's customers the advantages and benefits they receive when dealing with electronic clearing system to collect their money instead " exchange of cash in order to increase the demand for this service.